

VYSOKÁ ŠKOLA BÁŇSKÁ – TECHNICKÁ UNIVERZITA OSTRAVA
EKONOMICKÁ FAKULTA

KATEDRA PODNIKOHOSPODÁŘSKÁ

Konkurenční schopnost pojišťovny na pojistném trhu
Competitive Ability of the Insurance Company on the Insurance Market

Student:	Markéta Řepová
Vedoucí bakalářské práce:	Ing. Anna Oplatková, Ph.D.

Ostrava 2013

Zadání bakalářské práce

Student: **Markéta Řepová**
Studijní program: B6208 Ekonomika a management
Studijní obor: 6208R020 Ekonomika podniku
Specializace: 01 Ekonomika podniku
Téma: **Konkurenční schopnost pojišťovny na pojistném trhu**
Competitive Ability of the Insurance Company on the Insurance Market

Zásady pro vypracování:

1. Úvod
2. Charakteristika pojistného trhu v ČR
3. Konkrétní produkt pojišťovny a vybraných konkurentů
4. Vyhodnocení předložených nabídek a návrh opatření
5. Závěr

Seznam použité literatury

Seznam zkratk

Prohlášení o využití výsledků bakalářské práce

Seznam příloh

Přílohy

Seznam doporučené odborné literatury:

BÖHM, Arnošt a Karina MUŽÁKOVÁ. *Pojišťovnictví a regulace finančních trhů*. Praha: Professional Publishing, 2010. 184 s. ISBN 978-80-7431-035-5.

DUCHÁČKOVÁ, Eva. *Principy pojištění a pojišťovnictví*. 3. vyd. Praha: Ekopress, 2009. 224 s. ISBN 978-80-86929-51-4.


DUCHÁČKOVÁ, Eva a Jaroslav DAŇHEL. *Teorie pojistných trhů*. Praha: Professional Publishing, 2010. 216 s. ISBN 978-80-7431-015-7.

Formální náležitosti a rozsah bakalářské práce stanoví pokyny pro vypracování zveřejněné na webových stránkách fakulty.

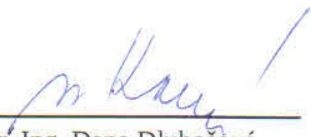
Vedoucí bakalářské práce: **Ing. Anna Oplatková, Ph.D.**

Datum zadání: 23.11.2012

Datum odevzdání: 10.05.2013


Ing. Josef Kašík, Ph.D.
vedoucí katedry




prof. Dr. Ing. Dana Dluhošová
děkanka fakulty

„Prohlašuji, že jsem celou práci, včetně všech příloh, vypracovala samostatně a uvedla jsem všechny použité podklady a literaturu.“

Ve Valašském Meziříčí dne 10. května 2013



.....
Markéta Řepová

Ráda bych poděkovala Ing. Anně Oplatkové, Ph.D. za odbornou pomoc a cenné rady, které mi během vypracování bakalářské práce poskytla. Také bych chtěla poděkovat vedení společnosti Kooperativa pojišťovna, a.s., Vienna Insurance Group za poskytnuté materiály, informace a čas, který mi věnovali při zpracování této práce.

Obsah

1	Úvod.....	5
2	Charakteristika pojistného trhu v České republice	7
2.1	Pojišťovnictví a pojištění	7
2.2	Základní pojmy v pojišťovnictví	7
2.3	Pojistný trh.....	8
2.4	Vývoj pojistného trhu	9
2.5	Současná situace na pojistném trhu	11
2.6	Pojišťovací činnost	12
2.7	Pojištění majetku	13
2.7.1	Pojištění nemovitostí	15
2.8	Odpovědnost za škodu.....	19
2.9	Pojistná smlouva.....	20
2.9.1	Právní úprava pojistné smlouvy	20
2.9.2	Náležitosti pojistné smlouvy	21
2.9.3	Účastníci pojištění	22
2.9.4	Uzavření pojistné smlouvy	23
2.9.5	Pojistné	24
2.9.6	Terminologie pojistné smlouvy.....	25
2.9.7	Pojištění škodové a obnosové	28
2.9.8	Zánik pojištění	29
3	Konkrétní produkt pojišťovny a vybraných konkurentů.....	30
3.1	Kooperativa pojišťovna, a.s., Vienna Insurance Group.....	30
3.2	Společné parametry pojišťoven	31
3.2.1	Předmět pojištění rodinného domu	32
3.2.2	Výluky z pojištění	32
3.2.3	Varianty pojištění dle pojistných nebezpečí.....	33
3.2.4	Připojištění	33
3.2.5	Asistenční služby.....	34
3.2.6	Slevy.....	35

3.3	Modelový příklad pojištění rodinného domu	35
3.4	Kooperativa	36
3.4.1	Pojištění rodinného domu.....	36
3.4.2	Posouzení předložené nabídky	38
3.5	Česká pojišťovna	39
3.5.1	Profil společnosti.....	39
3.5.2	Pojištění rodinného domu.....	39
3.5.3	Posouzení předložené nabídky	42
3.6	Allianz pojišťovna	42
3.6.1	Profil společnosti.....	42
3.6.2	Pojištění rodinného domu.....	42
3.6.3	Posouzení předložené nabídky	45
3.7	Generali Pojišťovna	45
3.7.1	Profil společnosti.....	45
3.7.2	Pojištění rodinného domu.....	46
3.7.3	Posouzení předložené nabídky	49
3.8	ČSOB Pojišťovna	49
3.8.1	Profil společnosti.....	49
3.8.2	Pojištění rodinného domu.....	50
3.8.3	Posouzení předložené nabídky	52
4	Vyhodnocení předložených nabídek a návrh opatření.....	53
4.1	Vyhodnocení předložených nabídek na základě společných parametrů	53
4.2	Vyhodnocení předložených nabídek na základě srovnání s pojištěním online	61
4.3	Vyhodnocení předložených nabídek dle klientského komfortu	64
4.4	Návrh opatření	66
5	Závěr	68
	Seznam použité literatury	
	Seznam zkratk	
	Seznam tabulek	
	Seznam grafů	
	Prohlášení o využití výsledků bakalářské práce	
	Seznam příloh	

1 Úvod

Veškerá lidská činnost je spojena s výskytem rizika, které je vyvoláno určitou nahodilostí. Nahodilost může mít pro lidi kladný účinek, ale také negativní dopad. Lidská společnost se stále mění, dochází ke zvyšování životní úrovně, ale také k růstu nebezpečí. Přírozenou reakcí lidí je snaha bránit se před těmito negativními riziky. Někdy se před nimi ubránit nelze, a poté jsou zde pojišťovny, které nabízí za úplatu možnost zmírnění jejich dopadů.

Protože se doba vyvíjí, tak se vyvíjí i princip pojištění. Taktéž se vyvíjí i konkurenční boj mezi pojišťovnami. Pojišťovny mezi sebou soupeří, která z nich „ukořistí“ více klientů. Proto neustále zdokonalují své produkty a hledají další cesty, jak svým klientům pomoci. Konkurenční schopnost pojišťovny v dnešní době již nespočívá pouze v otázce ceny, ale souvisí s tím celá řada faktorů. Kromě pojištění nových rizik je to třeba nabídka dalších bonusů, doplňkových služeb (např. asistenční služby), a taktéž se snižuje podíl klientů při řešení jejich škodných událostí (tzv. spoluúčast). Nemalou úlohu hraje pro klienty úroveň likvidace škod, servisní činnosti pojišťovny a případně jejich call centra. Již dnes se dají sjednat smlouvy přes internet, ale hlavní podíl má pořád osobní jednání klienta se zástupcem pojišťovny.

Pro vypracování aplikační části bakalářské práce byla vybrána pojišťovna Kooperativa pojišťovna, a.s., Vienna Insurance Group. Výběr pojišťovny byl ovlivněn skutečností, že tato pojišťovna je první vzniklou soukromou pojišťovnou v České republice. V dnešní době se přetahuje o vedoucí pozici na českém pojistném trhu a má dlouhodobě ambice stát se lídrem trhu. Český pojistný trh v minulosti ovládala Česká pojišťovna, ale dnes její dominance už není tak výrazná. Kromě Kooperativy je tady několik desítek dalších, větších či menších, pojišťoven, které chtějí upevnit své postavení v rámci trhu. Bakalářská práce obsahuje vyhodnocení produktu pouze prvních pěti největších pojišťoven, a to v rámci předepsaného pojistného, což je základní ukazatel určení velikosti pojišťovny.

Cílem bakalářské práce je vyhodnocení konkurenční pozice již zmíněné společnosti Kooperativa pojišťovna, a.s., Vienna Insurance Group, v rámci pojištění rodinného domu s ohledem na čtyři její největší konkurenty na pojistném trhu v České republice.

První kapitola bude zaměřena na současné teoretické poznatky, týkající se pojistného trhu, včetně základních pojmů v pojišťovnictví. Poté bude podrobněji rozebrána problematika pojištění, se zaměřením na majetkové pojištění, a to konkrétně na pojištění nemovitostí. Následně budou uvedeny základní pojmy nezbytné pro sjednání pojištění.

V druhé kapitole bude popsán již konkrétní produkt vybrané pojišťovny a čtyř jejích největších konkurentů. Bude zde snaha o získání nabídek na pojištění rodinného domu od jednotlivých pojišťoven dle provedeného průzkumu trhu. Tyto nabídky budou následně důkladně rozebrány a studiem dalších materiálů nalezeny společné parametry pojištění. Pomocí shodných parametrů bude každá pojišťovna zvlášť hodnocena.

Třetí kapitola je věnována celkovému vyhodnocení nabídek pojišťoven podle zvolených parametrů doplněných váhami. K objektivnímu zhodnocení bude použito i srovnání pojištění přes internet. A díky osobnímu sjednávání nabídek pojištění bude posouzena i úroveň přístupu pracovníků jednotlivých pojišťoven ke klientům.

2 Charakteristika pojistného trhu v České republice

2.1 Pojišťovnictví a pojištění

Pojem **pojišťovnictví** je zařazen do pojišťovacího práva, avšak v našich právních předpisech není vymezen. Pojišťovnictví lze charakterizovat jako specifické odvětví ekonomiky, zabezpečující finanční snižování rizik, která ovlivňují lidskou činnost. Hlavním cílem pojišťovnictví je, pomocí pojišťovací činnosti, tvořit a přerozdělovat speciální peněžní rezervy a fondy a používat je k úhradě pojistných potřeb, vznikajících z nahodilých pojistných událostí za přesně daných pravidel (Karfíková a kol., 2010).

Existují dvě možnosti, jak se vypořádat s nahodilými událostmi. První možností je uhrazení z vlastních zdrojů (tzv. samopojištění) nebo lze využít právě **pojištění**, kdy pojišťovna shromažďuje příspěvky od všech svých účastníků a tím tvoří rezervy, z nichž jsou následně kryty následky nahodilých událostí těchto účastníků (Ducháčková a Daňhel, 2010).

2.2 Základní pojmy v pojišťovnictví

Ve spojení s pojišťovnictvím je důležité ujasnit několik základních pojmů, které budou dále vysvětleny a bez nichž se nelze obejít.

Pojistitel je právnická osoba, která na sebe bere dohodnutá rizika svých klientů a zavazuje se plnit závazek ve sjednaném rozsahu v případě, že nastane nahodilá, ve smlouvě specifikovaná, pojistná událost nepříznivě dopadající na klienta (Daňhel a kol., 2006). Osoba, která s pojistitelem uzavírá pojistnou smlouvu, se nazývá **pojistník** a může být zároveň **pojištěným** neboli tím, na jehož majetek, život, zdraví nebo odpovědnost za škodu se pojištění vztahuje. Pojištěný má také právo na vyplácené pojistné plnění. **Pojistné plnění** je peněžní nebo naturální náhrada od pojišťovny, která je vyplácena pojištěnému za způsobenou pojistnou událost při podmínkách daných pojistnou smlouvou. Za **pojistnou událost** se potom považuje nahodilá událost, kterou byl postihnut pojištěný předmět, zájem nebo osoba a za tuto pojistnou událost poskytuje pojišťovna pojistné plnění. Pojistná událost musí mít **nahodilý charakter**, což znamená, že někdy může nastat, ale není jisté, zda vůbec nastane a jaký

rozsah škody způsobí. V souvislosti s těmito nejistým jevy se používá pojem riziko. **Riziko** se dá definovat jako druh nejistoty, kdy je možné vyčíslit pravděpodobnost výskytu určitých odchýlných alternativ. Cena, kterou musí pojistník zaplatit pojišťovně za pojistnou ochranu pro případ rizika, se nazývá **pojistné**. Toto pojistné se platí za určitý časový úsek označený jako **pojistné období** (Čejková, Nečas a Řezáč, 2003).

Pojištění vzniká sepsáním písemné **pojistné smlouvy**, z níž na jedné straně plyne závazek pojistitele poskytnout pojistné plnění, a to ve sjednaném rozsahu, v případě, že nastane pojistná událost. Na straně druhé plyne z pojistné smlouvy povinnost pojistníka platit pojistiteli dané pojistné ve sjednanou dobu a ve stanovené výši (Böhm a Mužáková, 2010).

Další důležitý pojem je **oprávněná osoba**, což je osoba, které vznikne právo na pojistné plnění v případě pojistné události. V případě, že pojistník zemře a nelze mu tak vyplatit pojistné plnění, je toto plnění vypláceno v prospěch jiné osoby, tzv. **obmyšlené osoby**. Obmyšlenou osobu si určí přímo pojistník, v případě jejího neurčení jde plnění do dědického řízení (Čejková, Nečas a Řezáč, 2003).

2.3 Pojistný trh

Trh se dá vymezit jako místo, kde dochází ke směně statků a peněz, neboli místo, kde se střetává nabídka s poptávkou. Výjimkou není ani trh pojistný. I zde, jako na jakémkoliv jiném trhu, dochází ke střetu nabídky s poptávkou po pojistné ochraně. Pojistný trh je představován jako systém vztahů a institucí, které nejenom že vykonávají pojišťovací činnost, ale také investují volné peněžní prostředky. Hlavní službou, poskytovanou na pojistném trhu, je jak pojištění, tak i zajištění. Pomocí pojistného trhu je usměrněna kvalita, rozsah i cena těchto pojišťovacích služeb.

Situace na pojistném trhu je ovlivňována jednak obecnými faktory (legislativní podmínky, situace na finančním trhu, podmínky ve škodovosti, rozsah rizik krytých státem nebo obecné ekonomické podmínky např. vývoj HDP, inflace, nezaměstnanosti apod.), a jednak světový pojistný trh (zejména evropský pojistný trh). Na pojistném trhu se setkávají nejen pojistníci a pojistitelé, ale také zajišťovny, zprostředkovatelé pojištění a další subjekty (Ducháčková, 2009).

Zajišťovna je právnická osoba, jejíž činnost spočívá v přebírání pojistné rizika od pojišťoven. Jednoduše řečeno zajišťovna je pojišťovna pojišťoven (Martinovičová, 2009).

Zprostředkovatelem pojištění může být fyzická i právnická osoba poskytující za úplatu zprostředkovatelskou činnost v pojišťovnictví. Zprostředkovatelem může být vázaný nebo podřízený pojišťovací zprostředkovatel,¹ pojišťovací agent, makléř nebo pojišťovací zprostředkovatel z jiného členského státu (Hrubošová, 2009).

Ostatní subjekty pojistného trhu jsou:

- Česká kancelář pojistitelů,
- Česká asociace pojišťoven,
- Asociace českých pojišťovacích makléřů,
- Komora samostatných likvidátorů pojistných událostí.

2.4 Vývoj pojistného trhu

První zmínky o pojištění a pojišťovnictví z celosvětového měřítky se datují do roku 2 500 před naším letopočtem. Lidé v různých částech světa se odedávna snažili odstranit nebo alespoň zmírnit finanční následky způsobené nepříznivými nahodilými událostmi. Byly tak vytvářeny různé vzájemné spolky, které sdružovaly nejprve naturální a později finanční prostředky. Tyto prostředky pak, podle předem dohodnutých zásad, přerozdělovali svým členům, kteří bez vlastního zavinění byli postiženi přírodními živly nebo osobní pohromou, jako byl těžký úraz nebo smrt živitele rodiny. V této době se již začaly tvořit základy dělení pojištění na živelní, kterým byly hrazeny škody na majetku a životní, kterým byly hrazeny škody způsobené přímo osobě člena společenství (Hradec, Zárybnická a Krivohlávek, 2005).

¹ Vázaný pojišťovací zprostředkovatel - vykonává činnost jménem a na účet jedné nebo více pojišťoven.

Podřízený pojišťovací zprostředkovatel - plní pokyny jiného pojišťovacího zprostředkovatele, jehož jménem a na jehož účet jedná.

Historie pojišťovnictví na území dnešní České republiky je doložena od konce 17. století, kdy vznikaly první pokusy o založení pojišťovny. Ty ale krachují a první pojišťovny vznikají až v 18. století ve formě vzájemných pojišťoven. V roce 1827 byl založen Císařskokrálovský privilegovaný český společný náhradu škody ohněm svedené pojišťující ústav, později byl ale přejmenován na První českou vzájemnou pojišťovnu v Praze. Pojišťovna začala provozovat požární pojištění nemovitostí a movitostí, krupobitní pojištění a i životní pojištění s důrazem na krytí rizika smrti.

Až ve druhé polovině 19. století začal velký rozvoj pojišťoven, z nichž významné byly například Asekurační spolek cukrovarníků, Pražská městská pojišťovna nebo Pojišťovací požární spolek sv. Floriana v Chebu. Rovněž se začíná v souvislosti s pojišťováním velkých rizik uplatňovat zajištění. Do roku 1945 působilo v Československu více než 700 pojišťoven, pojišťovacích spolků a zahraničních prezentací. Tento počet subjektů byl znárodněn Dekretem prezidenta republiky 24. října 1945 a jejich počet byl omezen na pouhých pět. V roce 1948 došlo ke zřízení jediné státní pojišťovny, která byla v roce 1968 v souvislosti s federalizací rozdělena na dva samostatné subjekty, a to na Českou státní pojišťovnu se sídlem v Praze a na Slovenskou státní pojišťovnu se sídlem v Bratislavě.

Monopolní postavení jedné instituce trvalo až do počátku devadesátých let, kdy neexistovala konkurence v pojišťovnictví. Pojistné podmínky pro pojištění byly schvalovány vládou. A za výsledky hospodaření pojišťovny nesl odpovědnost stát. Až po vzniku konkurenčního prostředí, což bylo po zániku monopolu jediné pojišťovny, se mohly projevit prvky konkurence, tržní ekonomiky a soukromého podnikání. Změny po roce 1989 umožnily vznik nových komerčních pojišťoven a proces transformace v pojišťovnictví umožnil vytvoření pojistného trhu (Slepecký a Polách, 2010).

Vedle České státní pojišťovny, jež byla v roce 1993 změněna na Českou pojišťovnu a. s., začaly vznikat nové pojišťovny. Takto nově založenou pojišťovnou byla například Kooperativa československá družstevní pojišťovna, a.s., která svou činnost zahájila roku 1991. O rok později dostala licenci také Allianz pojišťovna, a.s. a v roce 1993 Generali Pojišťovna a.s. V roce 1994 vstoupila na pojistný trh ČSOB Pojišťovna, a.s. (Čejková, 2002).

Vstupem České republiky do Evropské unie v roce 2004 se začlenil český pojistný trh do evropského pojistného trhu.

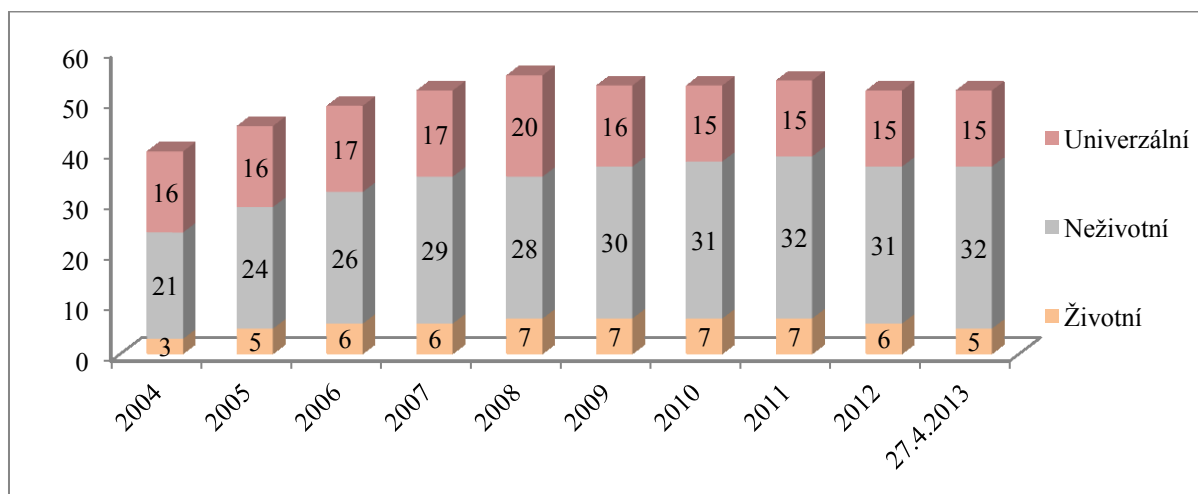
2.5 Současná situace na pojistném trhu

V České republice se nachází mnoho pojišťoven, z nichž má každá svou speciální nabídku pojištění. Povolení k provozování pojišťovací činnosti a zároveň dozor nad pojistným trhem v České republice vykonává zejména v zájmu ochrany spotřebitele Česká národní banka. Ta v současnosti zaznamenává 52 tuzemských pojišťoven a poboček pojišťoven z jiných členských států (Česká národní banka, 2013).

Z níže uvedeného grafu lze vyčíst vývoj počtu životních, neživotních a univerzálních pojišťoven od roku 2004 a do roku 2013. V grafu je uvedeno, že ač v roce 2008 počet univerzálních pojišťoven zaznamenal největší růst, od té doby klesá. Taktéž klesá i počet životních pojišťoven. Naopak počet neživotních pojišťoven má stále rostoucí tendenci.

Graf č. 2.1

Vývoj počtu pojišťoven z hlediska zaměření jejich činnosti na českém pojistném trhu



Zdroj: Vlastní zpracování dle údajů České národní banky

Další důležitou institucí pro pojistný trh je Česká asociace pojišťoven, která je zájmovým sdružením komerčních pojišťoven. Jejím hlavním cílem je zastupovat, bránit a prosazovat zájmy členských pojišťoven a jejich klientů a podporovat rozvoj pojistného trhu v České republice. Sdružuje v současné době 33 tuzemských pojišťoven, jejichž podíl na celkovém předepsaném pojistném trhu v České republice činí 98 % (Česká asociace pojišťoven, 2010a).

2.6 Pojišťovací činnost

Pojišťovací činností se dle zákona o pojišťovnictví rozumí „uzavírání pojistných smluv podle zvláštního právního předpisu pojišťovnou, správa pojištění a poskytování plnění z pojistných smluv, poskytování asistenčních služeb a zpracování osobních údajů s těmito činnostmi souvisejících. Součástí pojišťovací činnosti je nakládání s aktivy, jejichž zdrojem jsou technické rezervy pojišťovny, uzavírání smluv pojišťovnou se zajišťovnami o zajištění závazků pojišťovny vyplývajících z jí uzavřených pojistných smluv a činnost směřující k předcházení vzniku škod a zmírňování jejich následků“ (Česko, 1999, § 2).

V pojišťovnách může být pojišťovací činnost realizována ve dvou odvětvích, a to v podobě životního a neživotního pojištění. Pojišťovna se může zaměřovat i na kombinaci životního a neživotního pojištění, taková pojišťovna se potom nazývá univerzální (smíšená).

Životní pojištění

Mezi dvě základní rizika životního pojištění patří pojištění pro případ smrti a riziko dožití se určitého věku. V praxi se tato dvě rizika různě kombinují a mohou být mezi ně zahrnuta i rizika částečně poškozující zdraví jako jsou invalidita, nemoc nebo úraz. Životní pojištění může zároveň sloužit jako spořicí nebo investiční instrument. Klientům může být garantován dle míry rizika buď přiměřený výnos nebo investice do investičních fondů bez garance míry výnosu. Vše záleží na schopnosti pojišťovny, jak výnosně, ale i bezpečně umí dané prostředky investovat (Ducháčková a Daňhel, 2010).

Martinovičová (2009) do odvětví životního pojištění řadí:

- pojištění pro případ smrti,
- pojištění pro případ dožití,
- pojištění pro případ smrti nebo dožití,
- svatební pojištění,
- pojištění prostředků na výživu dětí,
- důchodové pojištění,

- pojištění spojené s investičním fondem,
- kapitálové životní pojištění,
- pojištění pro případ úrazu nebo nemoci.

Neživotní pojištění

Hradec, Zárybnická a Křivohlávek (2005) do neživotního pojištění zahrnují:

- neživotní pojištění osob (úrazové pojištění, nemocenské pojištění),
- pojištění majetku,
- pojištění odpovědnosti za škodu,
- pojištění právní ochrany,
- pojištění úvěru a dalších finančních rizik,
- pojištění přerušení provozu.

V další části bakalářské práce bude věnována pozornost především pojištění majetku a konkrétně pak pojištění rodinného domu.

2.7 Pojištění majetku

Pojištění majetku tvoří v segmentu neživotního pojištění druhou největší skupinu. Předmětem pojištění je majetek fyzických nebo právnických osob. Pojistitel poskytuje pojistnou ochranu pro případ, že dojde k poškození, zničení nebo odcizení majetku, na který se vztahuje pojištění. Výše pojistného plnění se přitom stanoví podle obsahu pojistných podmínek a smluvních ujednání (Zuzaňák, Šulcová a Hora, 2011).

Pojistnou hodnotu majetku lze vyjádřit níže popsánymi způsoby.

- Časová hodnota - pojištěnému je vypláceno pojistné plnění v ceně, kterou měla pojištěná věc bezprostředně před pojistnou událostí. Stanoví se z nové ceny s ohledem na opotřebení užíváním, stárnutím nebo znehodnocením i zhodnocením věci (tzv. amortizace).
- Nová cena - představuje výši nákladů na opětovné pořízení nové věci stejného typu, rozsahu a kvality nebo cenu opravy, pomocí které se uvádí majetek do původního stavu.
- Obvyklá cena - cena daná prodejem stejné nebo obdobné věci v obchodním styku v daném čase a na daném místě. Výše obvyklé ceny se podobá ceně časové, ale na rozdíl od ní zároveň i bere v potaz situaci na trhu použitých věcí téhož druhu, tzv. tržní hodnota (Zuzaňák, Šulcová a Hora, 2011).

Dle Ducháčkové (2009) se pojištění majetku z vlastnického pohledu může dělit na níže popsané skupiny.

- Pojištění majetku obyvatelstva:
 - pojištění domácnosti,
 - pojištění nemovitostí,
 - havarijní pojištění.
- Pojištění podnikatelských a průmyslových rizik:
 - živelní pojištění,
 - technická pojištění,
 - pojištění pro případ přerušení provozu,
 - pojištění úvěru,
 - pojištění pro případ odcizení,
 - pojištění dopravní.
- Pojištění zemědělských rizik:
 - pojištění plodin,
 - pojištění hospodářských zvířat.

2.7.1 Pojištění nemovitostí

Předmětem pojištění nemovitostí je budova. Budova je nadzemní stavba nemovité povahy, která je uzavřena obvodovými stěnami a střechou, a chrání lidi nebo věci před působením vnějších vlivů (Česko, 1992, § 27). Místo pojištění nemovitosti je přesně vymezeno v pojistné smlouvě a je dáno adresou nebo katastrálním územím a číslem parcely. Pokud se jedná o stavební materiál, mechanizace a zařízení, je místem pojištění budova, stavba, byt nebo pozemek, kde se tyto věci nalézají a které je také dáno pojistnou smlouvou (Kooprativa pojišťovna, a.s., VIG, 2012).

Do předmětu pojištění nemovitosti se zahrnují:

- rodinné domy,
- nájemní obytné domy,
- rozestavěné domy,
- rekreační budovy,
- hospodářské budovy,
- ostatní objekty (např. bazény, kůlny, ploty apod.),
- stavební materiál, mechanizace a zařízení k výstavbě, opravám nebo údržbě pojištěného rodinného domu.

Pojišťovny rozlišují vznik škody na základní a doplňková připojištění.

1. Základní pojištění dle pojistného nebezpečí:

- živelní pojištění,
- pojištění pro případ odcizení,
- vandalismus.

2. Doplňková připojištění dle předmětu:

- pojištění skel,
- pojištění elektronických a strojních zařízení nemovitostí.

Také samotná budova může způsobit škodu na zdraví nebo věci někoho jiného, v tomto případě se jedná o škodu odpovědnostní.

1. Základní pojištění dle pojistného nebezpečí

a) Živelní pojištění

Pojem živelní pojištění není přesně vymezen zákonem a tudíž je to ze značné části záležitost pojišťovny, jak tento pojem ve svých produktech charakterizuje. Proto je velmi důležité pozorně číst veškeré pojistné podmínky. Protože každá pojišťovna charakterizuje jednotlivé živly odlišně, bude zde použita ukázka vybraných pojmů dle Ducháčkové (2009, str. 121).

- *„Požár - oheň, který opustí své určené nebo obvyklé ohniště nebo který takové ohniště opustil a vlastní silou se rozšířil na okolní předměty. Požárem ale není zhnutí nebo doutnání s omezeným přístupem kyslíku, jakož i působení užitkového ohně a jeho tepla. Požárem také není působení tepla při zkratu v elektrickém vedení, pokud se plamen vzniklý zkratem dále nerozšířil.“*
- *„Výbuch - náhle probíhající projev sil, který spočívá v rozpínavosti plynů nebo par, je doprovázen zvukovým projevem a tlakovou vlnou s ničivým destrukčním účinkem na okolí.“*
- *„Úder blesku - bezprostřední přechod blesku (atmosférického výboje) na pojištěnou věc.“*
- *„Vichřice - dynamické působení hmoty vzduchu (vítr), který dosahuje v místě pojištění rychlosti minimálně 75 km/hod.“*
- *„Povodeň - zaplavení větších či menších územních celků vodou, která se vylila z břehů vodních toků nebo nádrží, nebo tyto břehy a hráze protrhla, nebo byla způsobena náhlým a neočekávaným zmenšením průtočného profilu toku.“*
- *„Záplava - vytvoření souvislé vodní plochy, na které bude voda delší dobu stát, případně po ní proudit.“*
- *„Krupobití - přírodní jev, při kterém kousky ledu, vytvořené v atmosféře, dopadají na předměty.“*

Povodňová zóna

Důležitou položkou při sjednávání pojistné smlouvy je riziko vzniku povodně či záplavy v místě pojištění. Stupeň nebezpečí povodní lze dohledat z digitálních povodňových map na internetu. Dříve byla tato služba zpoplatněna. Nyní, po celkové aktualizaci, ji ale Česká asociace pojišťoven poskytuje zdarma na svých webových stránkách. Nový model map je daleko přesnější a poskytuje také více informací (např. bere v potaz protipovodňové opatření).

Digitální mapy pokrývají celé území České republiky a detailně vyznačují povodňové zóny pro všechny řeky, říčky i větší potoky. Systém map rozděluje Českou republiku do čtyř níže popsaných zón podle pravděpodobnosti rizika výskytu povodně. V povodňové zóně 1, 2 nebo 3 může pojistník požádat o vyloučení tohoto rizika z pojistné smlouvy (Rotkovský, 2013).

- Zóna 1 - zóna se zanedbatelným rizikem výskytu povodně - pojišťovny pojistí nemovitost bez problému.
- Zóna 2 - zóna s nízkým rizikem výskytu povodně (území tzv. stoleté vody) - je-li objekt v povodni ohrožené oblasti, může pojišťovna zohlednit tuto skutečnost v pojistné smlouvě, například navýšením částky o rizikový příplatek.
- Zóna 3 - zóna se středním rizikem výskytu povodně (území tzv. padesátileté vody) - nejrizikovější zóna, kdy je ještě možné objekt pojistit i pro případ povodni a záplav.
- Zóna 4 - zóna s vysokým rizikem výskytu povodně (území tzv. dvacetileté vody) - objekty jsou nepojistitelné pro případ povodně. Pojišťovny mohou ale k jednotlivým případům přistupovat individuálně a prověřovat další skutečnosti, například konkrétní zabezpečení proti vodě (Gembalová, 2010).

b) Pojištění pro případ odcizení

Pojištění vztahující se na odcizení věci patřící k nemovitosti. Pojištění zahrnuje škody způsobené loupeží, při které bylo použito násilí nebo pohrůžky přímého násilí nebo krádeží při překonání překážky. Aby pojišťovna mohla vyplatit pojistné plnění, je nutné prošetření policií (Zuzaňák, Šulcová a Hora, 2011). Nejčastěji bývají odcizeny měděné stavební součásti (okapové rýny a svody), satelitní komplety či plynové kotle apod.

c) Vandalismus

Vandalismus je úmyslné poškození nebo úmyslné zničení pojištěné věci v souvislosti se zásahem třetí osoby. Pachatel může být zjištěný a nezjištěný. Pro výplatu pojistného plnění je také důležité šetření policií (Ducháčková, 2009). Příkladem může být rozbití dveří při násilném vniknutí nebo poničení fasády. Stále častějším jevem a pojistným rizikem se stává poškození sprejery.

2. Doplnková připojištění dle předmětu

a) Pojištění skel

Vztahuje se na pevně osazené sklo, které bylo poškozeno nebo zničeno rozbitím, prasknutím nebo jinou nahodilou událostí tak, že je nutná jeho výměna. Předmět pojištění se většinou také týká nalepených snímačů zabezpečovacích zařízení, nalepené fólie, různých nápisů, maleb a jiných zdobení na pojištěném skle. Pojištění může pokrývat i škody na nalepených zrcadlech či lodžích (Zuzaňák, Šulcová a Hora, 2011).

b) Pojištění elektronických a strojních zařízení nemovitosti

Předmětem pojištění je soubor pevně zabudovaných elektronických a strojních zařízení. Elektronické zařízení je zařízení, které pro svoje fungování používá elektronické prvky (např. elektronické zabezpečovací zařízení nebo příslušenství k fotovoltaickým panelům). Strojní zařízení je potom několik spojených strojů a mechanismů, které plní požadované funkce (např. výtah, klimatizace, kotel nebo motorové otevírání garážových vrat, čerpadla bazénů apod.). Pojištění elektronických a strojních zařízení se týká náhlého poškození nebo zničení jakoukoliv nahodilou událostí, která omezuje nebo vylučuje funkčnost zařízení, kromě živlu, odcizení a vandalismu (Zuzaňák, Šulcová a Hora, 2011).

2.8 Odpovědnost za škodu

Pojištěním odpovědnosti za škodu jsou kryta rizika související se škodou, kterou způsobí pojištěný subjekt jinému subjektu na majetku, zdraví nebo na životě. Tento pojištěný subjekt má potom právo, aby pojistitel za něho způsobené škody uhradil. Z pojištění odpovědnosti za škodu se nehradí škody, které způsobí pojištěný svému manželovi, příbuznému v přímé řadě, osobám žijícím ve společné domácnosti apod. (Zuzaňák, Šulcová a Hora, 2011).

V případě vzniku pojistné události musí pojistitel poskytnout z pojištění odpovědnosti za škodu pojistné plnění spočívající v úhradě vzniklé škody, za kterou zodpovídá pojištěný. Obvykle je odškodnění ve formě nákladů na léčení, věcná škoda, bolestné apod. (Daňhel a kol., 2006).

Pojištění odpovědnosti za škodu se objevuje v celé řadě konkrétních pojistných produktů. Podle Ducháčkové a Daňhela (2010) se může pojištění odpovědnosti za škodu členit na níže uvedené skupiny.

- Pojištění odpovědnosti za škody občanů z činnosti v běžném občanském životě - pokrývá škody vzniklé třetí osobě v rámci běžné činnosti pojištěného, jeho manžela, nezletilých dětí, osvojenců a dalších členů domácností.
- Pojištění odpovědnosti za škodu vyplývající z vlastnictví nebo držby majitele nemovitosti - odpovědnost pojištěného nebo jím pověřené osoby za škodu vzniklou třetí osobě v souvislosti s vlastnictvím nebo držbou nemovitosti, dále specifikované v pojistné smlouvě.
- Pojištění odpovědnosti z provozu vozidla („povinné ručení“).
- Pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou při výkonu povolání.
- Pojištění odpovědnosti profesních komor.
- Pojištění odpovědnosti za škody podnikatelů.
- Pojištění odpovědnosti za vady výrobku.
- Ostatní odpovědnostní pojištění.

2.9 Pojistná smlouva

„Pojistná smlouva je smlouvou o finančních službách, ve které se pojistitel zavazuje v případě vzniku nahodilé události poskytnout ve sjednaném rozsahu plnění a pojistník se zavazuje platit pojistiteli pojistné“ (Česko, 2004, § 2).

Finanční službou se zde rozumí jakákoliv služba finanční povahy, která je nabízená poskytovatelem služeb jedné strany, přičemž pod pojmem služby se zde zahrnují všechny pojišťovací služby a další služby spojené s pojišťovnictvím (Karfíková a kol., 2010).

2.9.1 Právní úprava pojistné smlouvy

Právní úprava pojistné smlouvy je obsažena v zákoně č. 37/2004 Sb., o pojistné smlouvě a je účinná od 1. ledna 2005. Před účinností zákona o pojistné smlouvě se pojistný vztah řídil ustanoveními hlavy patnácté občanského zákoníku. A pokud nejsou některá práva a povinnosti účastníků upravena zákonem o pojistné smlouvě, řídí se občanských zákoníkem stále. Hlavním účelem vzniku zákona o pojistné smlouvě byla snaha o ucelenější a podrobnější úpravu práv a povinností účastníků. Zákon uvádí celou řadu pojmů, vztahů, práv a povinností, které předešlá úprava neobsahovala (Karfíková a kol., 2010).

Právní úprava pojistné smlouvy se soustřeďuje především na:

- definování základních pojmů používaných ve vztahu pojistitele a pojištěného,
- vymezení obsahu pojistné smlouvy,
- rozčlenění pojištění na obnosové a škodové,
- stanovení podmínek konstrukce a uplatnění obnosového a škodového pojištění,
- vymezení podmínek vzniku, přerušení, změny a zániku pojistné smlouvy,
- určení podmínek a lhůt souvisejících s realizací pojistných plnění (Ducháčková, 2009).

2.9.2 Náležitosti pojistné smlouvy

V pojistné smlouvě musí být uvedeny určité povinné náležitosti, mezi něž patří:

- vymezení pojistitele a pojistníka,
- vymezení oprávněné osoby,
- určení, zda se jedná o škodové nebo obnosové pojištění,
- určení pojistného nebezpečí a pojistné události,
- stanovení výše pojistného a jeho splatnosti,
- údaj o tom, zda pojistné je běžné nebo jednorázové,
- určení pojistné doby a doby, na kterou je pojistná smlouva uzavírána,
- určení způsobu, jakým se bude oprávněná osoba podílet na výnosech pojistitele v případě pojištění osob, kdy se dohodne, že se oprávněná osoba bude na těchto výnosech pojistitele podílet (Ducháčková, 2009).

Povinné náležitosti pojistné smlouvy musí být obsaženy buď přímo v textu pojistné smlouvy nebo v pojistných podmínkách, které jsou nedílnou součástí každé pojistné smlouvy.

Pojistné podmínky

Pojistné podmínky jsou dokumentem obsahujícím klíčové smluvní podmínky a vztahující se k pojištění. Pojistné podmínky vydává pojišťovna a platí buď pro určitý pojistný produkt, nebo pro celé dané pojistné odvětví (např. pojistné podmínky pro pojištění majetku a odpovědnosti za škodu občanů). Pojistné podmínky schvaluje Česká národní banka.

V pojistných podmínkách je obsaženo zejména určení podmínek vzniku, zániku a trvání pojištění, určení na jaké pojistné události se pojištění vztahuje, jaký je rozsah náhrady škody v případě vzniku pojistné události, výluky z pojištění, určení pojistných nebezpečí, limity pojistného plnění, výklad pojmů apod. (Hradec, Zárybnická a Krivohlávek, 2005).

2.9.3 Účastníci pojištění

Z pojistného vztahu vznikají různým osobám různá práva a povinnosti. Tyto osoby se dají rozdělit do dvou skupin.

- a) Smluvní strany - osoby, které pojištění uzavírají, tedy na jedné straně pojistitel a na straně druhé pojistník, případně subjekt zastupující pojistníka na základě plné moci nebo jiného právního vztahu (např. zastupování nezletilého rodičem).
- b) Další účastníci pojištění - další osoby účastníci se pojištění, například pojištěný, odlišný od pojistníka, oprávněná osoba, obmyšlená osoba nebo poškozený.

Pomocí práv a povinností účastníků pojištění je vytvářen obsah závazkového právního vztahu. Práva a povinnosti mohou být stanovena právními předpisy (zákon o pojistné smlouvě, občanský zákoník a další právní předpisy), ale také sjednanou pojistnou smlouvou, jsou pak konkrétně v pojistných podmínkách (Karfíková a kol., 2010).

Zákon o pojistné smlouvě v platném znění stanovuje povinnosti pojistníka a pojistitele.

a) Povinnosti pojistníka:

- platit pojistné za pojistnou dobu,
- pravdivě a úplně zodpovědět všechny písemné dotazy pojistitele týkající se sjednávaného pojištění,
- bez zbytečného odkladu oznámit pojistiteli, že nastala pojistná událost, pravdivě oznámit vznik a rozsah následků této události, odevzdat potřebné doklady a postupovat dohodnutým způsobem,
- oznámit pojistiteli změnu nebo zánik pojištěného rizika bez zbytečného odkladu (Česko, 2004, § 14 - § 15).

b) Povinnosti pojistitele:

- vyplatit pojistné plnění v případě, že nastala pojistná událost,
- tak jako pojistník musí i pojistitel pravdivě a úplně zodpovědět všechny písemné dotazy pojistníka týkající se sjednávaného pojištění,
- úměrně snížit pojistné v případě, že se v pojistné době podstatně sníží pojistné riziko s účinností ode dne, kdy se o snížení pojistného rizika dozvěděl,
- oznámit událost, se kterou je spojen nárok na pojistné plnění, a bez zbytečného odkladu zahájit šetření nutné ke zjištění rozsahu jeho povinnosti plnit (Česko, 2004, § 15 - § 16).

2.9.4 Uzavření pojistné smlouvy

Uzavírání pojistné smlouvy je vždy dvoustranný právní akt vyjadřující vůli pojistitele a pojistníka. Pojistná smlouva musí mít ze zákona písemnou podobu, výjimku tvoří sjednání pojištění na kratší dobu než je jeden rok, kdy lze sjednat pojištění telefonicky nebo elektronickou poštou či faxem. Pojistnou smlouvu uzavírá s pojistitelem pojistník nebo jeho zástupce (Zuzaňák, Šulcová a Hora, 2011).

„Proces uzavírání pojistné smlouvy probíhá tak, že jedna strana podá návrh (navrhovatel) a druhá strana jej přijímá či odmítá (adresát návrhu). Pojistná smlouva je uzavřena okamžikem, kdy adresát návrhu ve stanovené lhůtě návrh přijme. Lhůtu pro přijetí návrhu může stanovit sám navrhovatel, a pokud tak neučiní, automaticky nastupuje lhůta zákonná, která končí 1 měsíc ode dne, kdy adresát návrh obdržel. Prvním dnem následujícím po uzavření pojistné smlouvy vzniká pojištění, nebylo-li dohodnuto, že vznikne již uzavřením pojistné smlouvy nebo později“ (Zuzaňák, Šulcová a Hora, 2011, str. 58).

Po uzavření pojistné smlouvy předloží pojistitel pojistníkovi tzv. pojistku, která slouží jako doklad pro potvrzení o uzavření pojistné smlouvy (Hradec, Zárybnická a Krivohlávek, 2005).

2.9.5 Pojistné

Platit pojistné je hlavní povinností toho, kdo s pojistitelem uzavřel pojistnou smlouvu. „Pojistné je úplatou za pojištění (za finanční službu), kterou pojistitel poskytuje“ (Karfíková, 2010, str. 222).

Výši pojistného určuje pojistitel, ten je ale vázaný veřejnoprávními předpisy, dle kterých musí stanovit výši pojistného podle reálných pojistně matematických předpokladů. Zákon o pojistné smlouvě určuje dva druhy pojistného, a to běžné pojistné a jednorázové pojistné.

- a) Běžné pojistné - běžné pojistné je stanoveno za pojistné období, zpravidla za měsíc, čtvrtletí, pololetí nebo rok.
- b) Jednorázové pojistné - jednorázové pojistné je stanoveno na celou dobu, na kterou bylo pojištění sjednáno.

V pojistné smlouvě může být uvedeno ujednání o splatnosti pojistného, není to však povinnost. Pokud splatnost v pojistné smlouvě není dohodnuta, je jednorázové pojistné splatné dnem počátku pojištění a běžné pojistné je potom splatné prvního dne pojistného období (Zuzaňák, Šulcová a Hora, 2011).

Faktory ovlivňující výši pojistného

Výši pojistného v pojistné smlouvě ovlivňují některé faktory. V případě pojištění rodinného domu se může jednat o:

- výši pojistné částky,
- stanovení výše limitu pojistného plnění,
- místo pojištění,
- stupeň povodňové zóny,
- zvolenou variantu pojištění,
- výši sjednané spoluúčasti,
- obchodní slevy,

- bezeškodní průběh,
- frekvenci placení,
- rozsah připojištění.

2.9.6 Terminologie pojistné smlouvy

Při uzavírání pojistné smlouvy se objevují určité termíny, z nichž ty nejdůležitější budou dále vysvětleny.

Spoluúčast

Dohodnutá peněžní částka, stanovená v pojistné smlouvě, kterou se pojištěný podílí na pojistné události. Pokud nepřesáhne škoda částku dohodnuté spoluúčasti, pojišťovna pojistné plnění vůbec nevyplácí. Důsledkem toho může být situace, kdy pojištěný se domnívá, že pojistné plnění by bylo nižší než spoluúčast, a tak pojistnou událost vůbec pojišťovně nehlásí a škody si uhradí sám. Je tu tedy snaha pojišťovny o preventivní opatření, kdy pojištěný si na svůj majetek bude dávat větší pozor a tím se tak může snížit škodovost. A také samozřejmě pojišťovna sníží své provozní náklady, což může vést ve výsledku ke snížení pojistného. Obvykle se spoluúčast stanovuje pevnou částkou nebo procentem (Martinovičová, 2009).

Pojistná částka

Pojistná částka je částka, z níž se stanoví výše pojistného plnění při pojistné události nebo tvoří jeho horní hranici. Výši pojistné částky si vždy volí pojistník podle technické ceny majetku, která vychází z obvyklých cen stavebních materiálů a prací.

Pojistitel většinou vyčíslí minimální pojistnou hodnotu pomocí dotazníku, kde se vyplňují informace o majetku, například u rodinného domu se zaznamenávají informace o tvaru střechy, rozměry vnějších obvodových ploch, počet pater apod. Takto vypočítaná minimální hodnota není moc přesná, a proto je jen orientační. Minimální pojistná hodnota stanoví jakousi spodní hranici pojistné částky, tzn. že majetek nelze pojistit na nižší pojistnou částku, než je vypočtená minimální pojistná hodnota.

Limit pojistného plnění

Limitem pojistného plnění je maximální hranice pojistného plnění v případě pojistné události a je někdy roční. Limit nemusí vždy odpovídat skutečné hodnotě věci a může být vztažen na jednotlivou věc nebo na soubor věcí (např. všechny objekty na zahradě).

Indexace pojistné částky

V pojistné smlouvě lze sjednat indexaci pojistné částky, čímž se rozumí hlídání pojistné částky s ohledem na vývoj míry inflace. Výhodou indexace je, že hodnota pojištění neustále odpovídá reálné hodnotě majetku, a tak se zabrání tzv. podpojištění. Některé pojišťovny zde používají pojmu valorizace, což je v podstatě to samé (Zuzaňák, Šulcová a Hora, 2011).

Podpojištění

Podpojištění vzniká tehdy, když je v pojistné smlouvě ujednána pojistná částka nižší, než je skutečná hodnota pojišťovaného majetku. Při pojišťování určitého majetku lze určit jeho hodnotu. Horní hranice pojistného plnění je potom stanovena pojistnou částkou, která musí odpovídat právě určené hodnotě daného majetku v době uzavírání pojistné smlouvy. Pojistitel může během uzavírání pojistné smlouvy zkontrolovat hodnotu pojištěného majetku, zpravidla ji ale vždy kontroluje při pojistné události. Pokud dojde k podpojištění, pojistná částka je tedy nižší než pojistná hodnota majetku, může poskytnout pojistitel pojistné plnění jen ve stejném poměru ke škodě, v jakém je pojistná částka k pojistné hodnotě (Hradec, Zárybnická a Křivohlávek, 2005).

Například pojistná hodnota rodinného domu je 4 mil. Kč. Pojistná částka je ale uzavřena jen na 2 mil. Kč. Jestliže dojde k pojistné události v celkové částce 1 mil. Kč, pojistné plnění nemusí být vyplaceno v plné výši, ale může být zkráceno ve stejném poměru, jako je pojistná částka k pojistné hodnotě a bude tedy jen 500 tis. Kč.

Pojistník musí pravidelně aktualizovat svou smlouvu, aby zabránil případnému podpojištění. Z průzkumu České asociace pojišťoven vyplynulo, že každý druhý Čech (tedy přesněji 51 % české populace) neprovádí aktualizaci pojištění (Kotyrová, 2013). Není žádnou výjimkou, že

klienti mají pojistnou smlouvu starší i dvacet let. Riskují tak, že při pojistné události jim pojišťovna nevyplatí dostatečné pojistné plnění jejich skutečných škod.

Vinkulace pojištění

„Vinkulace pojištění je vázání výplaty pojistného plnění na splnění určité dohodnuté podmínky, zpravidla ve prospěch věřitele pojištěného. Vinkulaci lze chápat jako zastavení pohledávky (zástavní smlouvou), jejímž předmětem je pojistné plnění“ (Zuzaňák, Šulcová a Hora, 2011, str. 141).

Pojištění na první riziko

Pojištění na první riziko znamená, že limit je horní hranicí pojistného plnění pro jednu a všechny pojistné události v jednom pojistném roce.

Výluky z pojištění

Před uzavřením pojištění je velmi důležité důkladně si pročíst pojistné podmínky, které jsou součástí pojistné smlouvy, a konkrétně se zaměřit na výluky z pojištění, což jsou škody, na které pojištění není vztaženo. Ve výlukách z pojištění jsou většinou obsaženy nadmíru rizikové nebo podezřelé pojistné události, pro případ kterých pojišťovna klienty nepojistí. Výluky z pojištění si určí každá pojišťovna sama.

Zachraňovací náklady

Zachraňovacími náklady se chápou účelně vynaložené náklady, které pojistník vynaložil na odvrácení vzniku hrozící pojistné události nebo na zmírnění důsledků již vzniklé pojistné události anebo tyto náklady byl pojistník nucen vynaložit z hygienických, ekologických, bezpečnostních nákladů či na náhradu vzniklé škody, je-li tak vyjednáno v pojistné smlouvě. Pojistník má právo, aby mu byly tyto zachraňovací náklady pojistitelem vyplaceny. Pojistitel nehradí náklady vynaloženou obvyklou údržbou, na ošetřování věci nebo na plnění zákonné povinnosti předcházet škodám (Česko, 2004, § 32).

Příkladem zachraňovacích nákladů může být nutnost rozsekání podlahy v domě, za účelem předcházení dalších škod na podlahovém topení nebo stržení poškozené části střechy a provizorní zakrytí do následující opravy.

Asistenční služby

Asistenční službou se rozumí pomoc poskytovaná osobám ve stavu nouze, do kterého se dostanou. Stav nouze se dá charakterizovat jako náhlá a nepředvídatelná havárie, porucha nebo obdobná událost, která vyvolá nebezpečí vzniku nebo zvětšení rozsahu následků škody na majetku nebo vyžaduje okamžité provedení určité práce. Pojišťovna se zavazuje poskytnout okamžitou pomoc osobě oprávněné dle pojistné smlouvy, která se do těchto nesnází dostala vlivem pojistné události (Česko, 1999, § 2).

Asistenční služby mohou zahrnovat příjezd asistenční služby, pomoc odborníka, zajištění řemeslné práce, informační služby, apod.

Slevy na pojistném

Sleva na pojistném snižuje řádně kalkulované pojistné dle předem daných podmínek. Sleva může být silně motivační a konkurenční zbraní pojišťoven, protože čím vyšší sleva, tím nižší pojistné bude klient platit a tím pádem je pro něho pojištění finančně zajímavější. Pojišťovny nabízí většinou více druhů slev, které lze kombinovat a využít na snížení pojistného. Celkový součet všech slev ale často nesmí přesáhnout určitou předem stanovenou hodnotu. Mezi hlavní poskytované slevy patří obchodní slevy, slevy za bezeškodní průběh, za frekvenci placení nebo sleva za sjednání spoluúčasti.

2.9.7 Pojištění škodové a obnosové

Dle zákona o pojistné smlouvě se pojištění člení z hlediska jeho účelu na pojištění škodové a pojištění obnosové. Jako obnosové pojištění lze sjednat například životní pojištění. Do škodového pojištění se řadí soukromé pojištění věci nebo souboru věcí, pojištění právní ochrany, odpovědnosti za škodu, pojištění úvěru a záruky nebo pojištění finančních ztrát. Jako

škodové nebo obnosové pojištění lze sjednat pojištění jiného majetku než věci nebo souboru věcí, úrazové pojištění nebo pojištění pro případ nemoci (Karfíková, 2010).

a) Škodové pojištění

Pojistitel je povinen ve škodovém pojištění poskytnout pojistnou ochranu, pokud v důsledku pojistné události dojde ke škodě na zdraví, vzniku majetkové újmy či škodě jiné. Pojistné plnění pojistitele je obvykle omezeno horní hranicí, která se určuje pojistnou částkou nebo limitem pojistného plnění.

b) Obnosové pojištění

Smyslem obnosového pojištění je získání určitého obnosu, tedy ujednané finanční částky v důsledku pojistné události, přičemž výše obnosu není závislá na vzniku nebo rozsahu škody, lze je tedy uplatnit vedle sebe. V případě pojistné události musí pojistitel poskytnout jednorázové nebo opětovné pojistné plnění, blíže specifikované pojistnou smlouvou (Ducháčková, 2009).

2.9.8 Zánik pojištění

Podle zákona o pojistné smlouvě jsou dány následující možnosti zániku pojištění:

- zánik pojištění dohodou,
- zánik pojištění výpovědí (jak ze strany pojistitele, tak i ze strany pojistníka),
- zánik pojištění uplynutím doby,
- zánik pojištění z důvodu nezaplacení pojistného,
- zánik pojištění odstoupením od smlouvy,
- zánik pojištění odmítnutím plnění z pojistné smlouvy,
- další důvody zániku pojištění, např. smrt pojištěné fyzické osoby, zánik pojištěné právnické osoby bez právního nástupce, zánik pojistného rizika, pojištěné věci nebo jiné majetkové hodnoty (Česko, 2004, § 19 - § 25).

3 Konkrétní produkt pojišťovny a vybraných konkurentů

3.1 Kooperativa pojišťovna, a.s., Vienna Insurance Group

Kooperativa pojišťovna, a.s., Vienna Insurance Group (dále jen „Kooperativa“) je druhou největší pojišťovnou na tuzemském trhu. Je univerzální pojišťovnou, která nabízí plný sortiment služeb a všechny standardní druhy pojištění jak pro občany, tak pro klienty z řad firem od drobných podnikatelů až po velké korporace.

Kooperativa vychází z bohaté tradice pojišťovnictví. Původní a již zaniklá Kooperativa československá družstevní pojišťovna, a.s. byla založena na konci roku 1990 a svoji činnost zahájila 28. 5. 1991. Právě tehdy se stala v podstatě první komerční pojišťovnou, která kdy začala na území České republiky působit. Po rozpadu Československa v roce 1993, byla rozdělena na dva samostatné subjekty, které se později spojily a dnes oba působí pod názvem Kooperativa.

V působnosti Kooperativy byl zásadní i rok 1998, kdy se hlavním akcionářem stal holding Wiener Städtische Allgemeine Versicherung AG Wien. V dalších letech došlo k převodu neživotního kmene z pojišťovny Winterthur, Komerční pojišťovny a Pojišťovny České spořitelny. V roce 2005 Kooperativa odkoupila 100% podíl České podnikatelské pojišťovny.

V roce 2011 byl podíl Kooperativy na celkovém předepsaném pojistném v České republice 19,41 % a předepsané pojistné v roce 2011 přesáhlo 22 mld. Kč. Základní jmění Kooperativy činí 3 mld. Kč (Kooperativa pojišťovna, a.s., VIG, 2012).

V bakalářské práci budou popsáni nejvýznamnější konkurenti Kooperativy dle předepsaného pojistného a podílu na pojistném trhu (viz Tab 3.1). Těmito konkurenty jsou: Česká pojišťovna a. s. (dále jen „Česká pojišťovna“), Allianz pojišťovna, a.s. (dále jen „Allianz“), Generali Pojišťovna a.s. (dále jen „Generali“) a ČSOB Pojišťovna, a. s., člen holdingu ČSOB (dále jen „ČSOB“).

Tabulka č. 3.1

Předepsané pojistné a podíly na pojistném trhu v roce 2011

Pojišťovna	Předepsané pojistné na trhu (mil. Kč)	Podíl na trhu (%)
Kooperativa	22 754,33	19,41
Česká pojišťovna	31 331,99	26,73
Allianz	9 444,75	8,06
Generali	8 438,85	7,2
ČSOB	7 382,08	6,3
Celkem	79 351,99	67,7

Zdroj: vlastní zpracování podle Výroční zprávy 2011 České asociace pojišťoven

3.2 Společné parametry pojišťoven

Na základě výsledků provedeného průzkumu a vyhodnocení vypracovaných nabídek od jednotlivých pojišťoven byly odvozeny dále uvedené společné parametry jednotlivých pojistných smluv.

- Předmět pojištění,
- výluky z pojištění,
- varianty pojištění dle pojistných nebezpečí,
- připojištění,
- asistenční služby,
- slevy.

3.2.1 Předmět pojištění rodinného domu

Základním předmětem pojištění je vždy hlavní budova (stavba, nemovitost atd. - rozdílné pojmenování u jednotlivých pojišťoven). K hlavní budově se zahrnuje vždy i příslušenství pevně spojené s budovou (např. vestavěný nábytek, kuchyňská linka, dřevěné obklady, plynový kotel, satelit, solární panely apod.).

Do předmětu pojištění dále patří tzv. **ostatní objekty**, které neslouží k bydlení, ale plní doplňkovou funkci. Tento pojem je u jednotlivých pojišťoven velice odlišný. V zásadě sem patří garáže, kůlny, zídky, ploty a zahradní chatky. Některé pojišťovny sem zahrnují i bazény, čističky odpadních vod, solární či fotovoltaické systémy, anténní systémy nebo přípojky kabelových sítí. Jiné pojišťovny mají ale tyto objekty stanoveny přímo ve výlukách. Zde je nutnost pozorně číst pojistné podmínky pojišťoven.

Odlišností jednotlivých pojišťoven je také způsob stanovení limitu plnění u ostatních objektů, kdy jedna pojišťovna může stanovit výpočet pojistného jako procentní podíl ostatních objektů z pojistné částky rodinných domů (např. Allianz) nebo stanovení limitu pro celý soubor ostatních objektů (Česká pojišťovna, Kooperativa), jiná pojišťovna ale požaduje pojištění každého jednotlivého ostatního objektu zvlášť (ČSOB, Generali).

Do předmětu pojištění je řazeno prakticky všechno, co je k pojištěné budově zabudováno, přimontováno, přilepeno, tedy pevně spojeno s nemovitostí (např. hromosvody, okapy, telefonní kabely, zařízení k vytápění, schody, obložení stěn či stropů apod.). Vždy musí být ověřen technický stav hlavní budovy. Do pojištění nesmí být přijímány opuštěné, poškozené nebo neudržované budovy.

3.2.2 Výluky z pojištění

Mezi výluky, které mají často pojišťovny stejné, se řadí škody vzniklé válečnou událostí, terorismem nebo jiným násilným jednáním, působením jaderné energie, chemické, biologické kontaminace nebo úmyslným jednáním či škody vzniklé povodní do deseti dnů po sjednání pojištění apod. (dále jen „obecné výluky“). Standardní výlukou je, že pojistitel nehradí škodu, za kterou pojištěný odpovídá osobám žijícím ve stejné domácnosti.

Mezi výluky z tzv. ostatních objektů lze zařadit zejména skleníky, fóliovníky (dají se ale často připojistit samostatně), opěrné zdi, reklamní tabule, markýzy nebo další předměty pro podnikatelské činnosti. Dále bazény a jejich příslušenství, eventuálně další venkovní objekty, které jsou náchylnější např. na zamrzání vody. Často se sem řadí i poškození či ztráta uměleckých, historických součástí nemovitosti (sochy, fresky). Tyto výluky jsou již individuální u jednotlivých pojišťoven, neplatí tak u všech.

3.2.3 Varianty pojištění dle pojistných nebezpečí

Pojišťovny v převážné většině rozlišují varianty pojištění na základní a doplňková rizika. Výjimkou je Česká pojišťovna, která rozčleňuje rizika do pěti skupin a dále Allianz, která je člení do tří skupin.

Do **základních** rizik pojišťovny zpravidla řadí požár, výbuch, úder blesku, náraz nebo zřícení letadla, vichřice, krupobití, vodovodní škody, pád stromu, stožárů či jiných předmětů, náraz vozidla, sesuv půdy nebo lavin, zřícení skal nebo zemin či zemětřesení.

Do varianty **doplňkových** rizik většina pojišťoven zahrnuje povodeň a záplavu, krádež, loupež, vandalismus, kouř, přepětí, zkrat či poškození domu zateplení hlodavci, ptactvem či hmyzem. Rozsah pojistných nebezpečí je do značné míry ovlivněn zvolením varianty pojistného produktu (jsou vytvořeny balíčky pojištěných rizik).

3.2.4 Připojištění

K základní variantě pojištění byla poptávána následující připojištění.

- **Pojištění odpovědnosti za škodu vyplývající z vlastnictví nebo držby pojištěné nemovitosti** - převážná část pojišťoven sem řadí odpovědnost z nemovitosti (padající omítka, střešní krytina, uvolněný okap, zanedbání údržby rozvodů kouřovodů, apod.), pozemku (např. starý zanedbaný strom rostoucí na pozemku náležející k pojištěnému rodinnému domu spadne a poškodí sousedovi plot), chodníků, cest nebo plotu. Pojišťovny většinou stanovují tuto odpovědnost limitem společným (např. 5 mil. Kč)

nebo rozděleným (např. škody na zdraví 3 mil. Kč, škody na věcech 1 mil. Kč a škody finanční 1 mil. Kč).

- **Pojištění skel** - tímto dodatkovým připojištěním je rozšiřován rozsah pojištění skel osazených v pojištěných budovách prakticky pro případ všem rizikům. Například rozbití okna míčem, náraz okna v průvanu, vlastní neopatrnost apod. Ve většině případů ale pojištění není vztaženo na škody vzniklé při přemísťování, dopravě, demontáži, montáži, vlivem opotřebení nebo koroze či škodě na sklenících.

3.2.5 Asistenční služby

Pojišťovna zajišťuje asistenční služby jejich smluvní partner a poskytují se většinou v rámci doplňkové varianty pojištění. Každé pojistné plnění formou asistenčních služeb je nutno telefonicky nahlásit operátorům na centrálu a oni rozhodnou, zda se jedná o stav nouze a pojištěný má nárok na úhradu nákladů. Do asistenčních služeb se nejčastěji řadí níže uvedené služby.

- **Technické služby** (řemeslné práce) - zajištění a organizace pomoci v těchto profesích: zámečnick, instalatér, plynář, topenář, sklenář nebo elektrikář (dále jen „základní řemeslné práce“).
- **Právní služby** - nejsou již tak časté a je do nich zahrnováno zajištění právní pomoci, jak ve formě poradenství, tak i zprostředkování právních služeb.
- **Poradenství** - poskytnutí informací, pomoc při vypisování dokumentace, zprostředkování dodavatelů služeb, předání kontaktů, adres apod.

Do výluk z asistenčních služeb pojišťovny řadí neodborný či neoprávněný zásah pojištěným, provádění běžných oprav nebo údržby, jakékoliv stavební úpravy nebo stav nouze vzniklý z hrubé nedbalosti. Z asistenčních služeb se také nehradí náklady na materiál.

3.2.6 Slevy

Pojišťovny poskytují nejčastěji tyto slevy:

- sleva za bezeškodní průběh pojištění (tzv. bonus),
- sleva za frekvenci placení - sleva bývá nejčastěji udělována za roční platbu pojistného,
- sleva za formu placení - důvodem slevy je orientace klientů na bezhotovostní způsob placení, tuto slevu poskytují jen některé pojišťovny,
- slevy za propojištěnost - více produktů u stejné pojišťovny,
- slevy za zvolení spoluúčasti,
- obchodní slevy - motivační a konkurenční nástroj pojišťoven,
- další slevy většinou jednorázového charakteru.

3.3 Modelový příklad pojištění rodinného domu

Pro zpracování aplikační části byl vybrán následující modelový příklad konkrétního rodinného domu (viz Příloha č. 1), na který bude u jednotlivých pojišťoven požadována nabídka na jeho pojištění.

Rodinný dům se nachází na adrese Francova Lhota 37, PSČ 756 14 (viz Příloha č. 2). Dům byl postaven v roce 1943 a byl dvakrát rekonstruován. V místě pojištění se nevyskytla za posledních 20 let záplava ani povodeň, přesto je dům zahrnut do povodňové zóny číslo dvě z důvodu blízkosti místního potoka. Dům je trvale obýván, není ve výstavbě a jeho provedení je běžné, tzn. budova je řešena funkčně, standardním vybavením a použité konstrukční prvky a materiály jsou převážně ve střední cenové hladině. Rodinný dům je částečně podsklepen a tvoří ho přízemí, jedno patro a neobydlené podkroví. Plocha podlaží je 150 m², sklep má 40 m². Dům má sklonitou střechu a bazén je zabudovaný v zemi. Pojistná částka pojištění rodinného domu je 5 mil. Kč a pojištění ostatních objektů je v částce 440 000 Kč. Rozdělení ostatních objektů udává níže uvedená tabulka.

Je požadováno také pojištění odpovědnosti za škodu vyplývající z vlastnictví nebo držby nemovitosti ve výši 5 mil. Kč. Dále pojištění skel ve výši 30 000 Kč. Spoluúčast na všechna rizika je ve výši 1 000 Kč. Od každé pojišťovny je požadováno maximální krytí, jak pro

případ živelných škod, tak i ostatním rizikům, která mohou nastat. Žádoucí je získat co nejvyšší slevu z pojistného. Roční pojistné bude placeno ročně převodem z bankovního účtu.

Tabulka č. 3.2

Rozdělení ostatních objektů rodinného domu

Objekt	Rozměry	Pojistná částka (Kč)
Garáž	15 m ²	60 000
Kůlna	50 m ²	40 000
Ploty	80 m	40 000
Bazén se zastřešením	22 m ²	300 000
Celkem	x	440 000

Zdroj: vlastní zpracování

3.4 Kooperativa

3.4.1 Pojištění rodinného domu

Předmět pojištění

- Rodinný dům – trvale obývaná budova o maximálním počtu 3 bytových jednotek a k bydlení musí sloužit více než 50 % podlahové plochy.
- Ostatní objekty patřící k hlavní budově - je pojištěn soubor všech ostatních objektů na jeden limit plnění (když pojistník něco přistaví nebo zmodernizuje, nemusí měnit limit pojištění, limit to stále pokrývá).
- Movité věci (stavební materiál, věci potřebné k výstavbě či opravám domu).
- Stavební součásti, příslušenství, přípojky kabelových a trubních rozvodných sítí.
- Elektromotory sloužící k provozu pojištěného domu (např. čerpadla, ventilátory, apod.).

U Kooperativy lze sjednat pojistnou částku dle požadavků klienta, totéž platí i u limitu pojistného plnění ostatních objektů. Kooperativa ale doporučuje minimální částku. Roční pojistné udává následující tabulka.

Tabulka č. 3.3

Roční pojistné z pojistné částky a z ostatních objektů (Kč)

Pojišťovna	Pojistná částka rodinný dům	Roční pojistné z pojistné částky	Limit plnění ostatní objekty	Roční pojistné z ostatních objektů	Roční pojistné z částky i objektů
Kooperativa	5 000 000	9 500	440 000	1 320	10 820

Zdroj: vlastní zpracování dle vyhotovené nabídky uvedené v Příloze č. 16

Výluky z pojištění

Pojištění není vztaženo na fóliovníky či opěrné zdi. Pojistit se také nedá rodinný dům na nebezpečí záplavy, kde se již dvakrát povodeň nebo záplava objevila. Výluka je na rozpínavost ledu, prosakování tajícího ledu, sněhu nebo neodklizení sněhu či námrazy ze zastřešení bazénu. Tíha sněhu musí být taková, která se normálně nevyskytuje.

Varianty pojištění dle pojistných nebezpečí

Kooperativa nabízí pojištění rodinného domu ve dvou variantách - Prima a Komfort. Vybrána byla varianta Komfort. Porovnání variant pojištění je dáno Přílohou č. 4.

Připojištění

Ke zvolené variantě Komfort byla zvolena následující připojištění.

- **Odpovědnost za škodu vyplývající z vlastnictví nebo držby pojištěné nemovitosti.**
Pro potřebu pojištění konkrétního domu byla využita varianta s limitem 5 mil. Kč (pojistné je 720 Kč). Spoluúčast není žádná. Limit plnění je možno využít jednou za pojistný rok, lze ale čerpat pojistné plnění do výše dvojnásobku limitu.
- **Pojištění skel** - dle zadání bylo využito s limitem pojistného plnění ve výši 30 000 Kč, pojistné z něho je 420 Kč. Spoluúčast je ve výši 10 % z pojistné události, min. však

200 Kč. Pojištění není vztaženo na rámy a osazení, ale ani na škody vzniklé sálavým teplem nebo přímým ohněm či na škody na skleníku.

U Kooperativy lze ujednat **další připojištění**, která u konkrétního příkladu pojištění rodinného domu nebyla využita, jedná se o:

- pojištění elektronických a strojních zařízení,
- pojištění jmenovitě určených věcí (např. stavba na jiném pozemku než pojištěný dům).

Asistenční služby

Zahrnují max. dvě události ročně, v hodnotě 2000 Kč za každou (max. však 60 minut práce). A jsou v nich obsáhlé všechny tzv. základní řemeslné práce. Asistenci zajišťuje Kooperativě společnost Global Assistance a.s. Pokud je to účelné a hospodárné, může být dohodnuto provedení řemeslných prací dodavatelem navrženým pojištěným. Pojišťovna se zavazuje zprostředkovat práce i při vyčerpání asistenčních zásahů, náklady už ale hradí pojištěný.

Slevy

U Kooperativy lze slevy kombinovat jejich sčítáním. V nabídce na pojištění rodinného domu bylo pojistné sníženo o tyto slevy:

- 5 % sleva za roční frekvenci placení,
- 20 % obchodní sleva.

3.4.2 Posouzení předložené nabídky

Klady:

- pojištění povodně a záplavy již v základní variantě pojištění, bez limitu, až do výše pojistné částky,
- likvidní rizika (živelní, odcizení) jsou sjednána bez limitu,
- poskytnutí pojistného plnění v případě zaplavení spodní vodou,
- automatické zahrnutí zabudovaných elektromotorů v předmětu pojištění.

Zápory:

- varianty pojištění nezahrnují riziko kouř.

3.5 Česká pojišťovna

3.5.1 Profil společnosti

Česká pojišťovna je univerzální pojišťovnou s dlouholetou tradicí v poskytování životního i neživotního pojištění pro malé, střední a velké klienty v oblasti průmyslových, podnikatelských rizik a zemědělství. Je nejstarším pojišťovacím ústavem v českých zemích a její tradice se odvíjí již od roku 1827. Od znovuzavedení konkurenčního prostředí v roce 1991 je největší pojišťovnou na českém pojistném trhu.

Aktuálně spravuje přes 8,5 mil. pojistných smluv a její tržní podíl na domácím trhu dosahuje 26,7 %. V roce 2011 činilo celkové předepsané pojistné 26,73 mld. Kč. Začátkem roku 2013 se stala majitelem České pojišťovny Generali pojišťovna (Česká pojišťovna a. s., ©2013a).

3.5.2 Pojištění rodinného domu

Předmět pojištění

- Stavby - pojišťovna má proti ostatním nastaveny výpočty minimální pojistné částky o dost vyšší (např. při pojištění konkrétního domu chtěli stanovit pojistnou částku na 7 130 000 Kč. Požadavku 5 mil. Kč ale vyhověli, a to i bez rizika podpojištění).
- Nově zahajované stavby, blíže specifikované v pojistné smlouvě.
- Vedlejší stavby plnící doplňkovou funkci - pojištění vedlejších staveb je zdarma až do výše 10 % z pojistné částky (u konkrétní nabídky je to tedy až do výše 500 000 Kč).
- Stavební materiál a dočasné objekty zařízení staveniště.

Tabulka č. 3.4

Roční pojistné z pojistné částky a z ostatních objektů (Kč)

Pojišťovna	Pojistná částka rodinný dům	Roční pojistné z pojistné částky	Limit plnění ostatní objekty	Roční pojistné z ostatních objektů	Roční pojistné z částky i objektů
Česká pojišťovna	5 000 000	12 264	500 000	0	12 264

Zdroj: vlastní zpracování dle vypracované nabídky uvedené v Příloze č. 17

Výluky z pojištění

Do výluk řadí pojišťovna tzv. obecné výluky a dále přetlak nebo zamrzání vody v kotlích, topeních či bojlerech, v čerpadlech, solárních systémech nebo ve venkovních bazénech (včetně příslušenství). Výluka je také na podpětí či na nezjištěný vandalismus.

Varianty pojištění dle pojistných nebezpečí

Česká pojišťovna nabízí pojištění domu v pěti variantách. Zvolena byla nejvyšší varianta - Exclusive Max. Obsah jednotlivých variant pojištění je dán Přílohou č. 5.

Připojištění

Ke zvolené variantě Exclusive Max byla dohodnuta následující připojištění.

- **Odpovědnost za škody vlastníka nemovitosti.** Limit pojistného plnění byl nastaven na 5 500 000 Kč (5 mil. Kč nelze stanovit). Pojistné činí 432 Kč. Spoluúčast již lze samostatně nastavit a je tedy 1 000 Kč. Rozlišují se zde 3 druhy škod. Škody na zdraví (limit 3 mil. Kč), škody na věci (limit 1,5 mil. Kč) a škody finanční (limit 1 mil. Kč).
- **Pojištění skel** poskytuje pojišťovna ve zvolené variantě pojištění. Limit plnění je 20 000 Kč, ale lze ho zvýšit připojištěním, což se i v nabídce stalo a byl navýšen na požadovaných 30 000 Kč. Spoluúčast zde není. Pojištění se netýká skleníků.

Pojišťovna nabízí **další připojištění**, která zůstala využita:

- pojištění garáže, která se nachází na jiné adrese než pojištěný dům,
- individuální vybavení,
- skleník.

Asistenční služby

Asistenční služby poskytuje Česká pojišťovna prostřednictvím ČP ASISTENCE s. r. o., která zajišťuje uvedené asistence.

- **Technické** - tzv. základní řemeslné práce vyjma elektrikáře a sklenáře, ale navíc zajistí obkladače, podlaháře, malíře, štukatéra, lakýrník, kominíka, truhláře či odvoz suti a odpadu. Limit pojistného plnění je do výše 10 000 Kč.
- **Právní** - pomoc při řešení problémů mimosoudní cestou nebo soudním řízením. Zde je nutné důkladně číst pojistné podmínky, neboť služba se týká jen některých právních sporů.² Limit je 30 000 Kč (min. však 3 000 Kč). Je zde ale otázka, zde jsou služby vůbec prakticky využitelné a nejsou jen poutačem na klienty.
- **Osobní** - v případě nemoci či úrazu oprávněné osoby (alespoň 48 hodin hospitalizace, imobilita). Jsou zde zahrnuty činnosti spojené s péčí o dům (zahradnické práce, sekání dřeva, úklid sněhu). U všech osobních služeb je limit 2 500 Kč za jednu.

Slevy

Česká pojišťovna poskytuje dva typy slev. Jde o obchodní slevu a o slevu za zvolení spoluúčasti. V nabídce bylo pojistné sníženo pouze o slevu ve výši 2,59 % za sjednanou spoluúčast. Obchodní slevy mohou být použity až v pojistné smlouvě, tzn. že v pouhé nabídce obchodní slevy nemohly být uplatněny. Byl ale příslib na obchodní slevu ve výši 30 %.

² Mezi právní spory se řadí spotřebitelské spory (vybavení domácnosti), spory ze smluv o úvěr, o náhradu škody či spory s dodavateli služeb (elektřina, plyn apod.).

3.5.3 Posouzení předložené nabídky

Klady:

- rozsáhlé asistenční služby,
- vysoké slevy.

Zápory:

- výluka na zamrzání vody v bazénech,
- vysoké pojistné před slevami,
- v pojištění není zahrnuto riziko kouř, aerodynamický třesk, zatečení atmosférickými srážkami a nelze pojistit ani škody na elektromotorech,
- velmi nízký limit plnění na riziko odcizení věci krádeží vloupáním nebo loupeží.

3.6 Allianz pojišťovna

3.6.1 Profil společnosti

Allianz je stoprocentní dceřinou společností Allianz New Europe Holding GmbH a součástí světové pojišťovací skupiny Allianz. Zahájila svou činnost na českém pojistném trhu v roce 1993 a během svého působení v České republice se vypracovala mezi tři největší české pojišťovny.

Celkové předepsané pojistné v roce 2011 bylo 9,44 mld. Kč s tržním podílem na domácím trhu ve výši 8,1 % (Allianz pojišťovna, a.s., © 2000-2013).

3.6.2 Pojištění rodinného domu

Předmět pojištění

- Rodinný dům s více než polovinou podlahové plochy určené k bydlení a s max. třemi samostatnými byty a s dvěma nadzemními podlažími, podkrovím a sklepem.

- Vedlejší stavby, technická zařízení či samostatně pojištěné garáže - vedlejší stavby jsou automaticky zdarma součástí pojištění, a to do 15 % pojistné částky. U konkrétního domu tak dosahuje limit pojistného plnění výše 750 000 Kč.
- Stavební materiál a další objekty určené ke stavbě, údržbě či rekonstrukci domu.
- Zabudované elektromotory pro případ zkratu (výluka je na podpětí a přepětí v elektromotoru).
- Skleníky, mobilní hasicí přístroje, vybavení hydrantové skříně.

Tabulka č. 3.5

Roční pojistné z pojistné částky a z ostatních objektů (Kč)

Pojišťovna	Pojistná částka rodinný dům	Roční pojistné z pojistné částky	Limit plnění ostatní objekty	Roční pojistné z ostatních objektů	Roční pojistné z částky i objektů
Allianz	5 000 000	13 500	750 000	0	13 500

Zdroj: vlastní zpracování dle vypracované nabídky uvedené v Příloze č. 18

Výluky z pojištění

Pojištění není vztaženo na tzv. obecné výluky a dále na reklamní tabule, markýzy apod., na fóliovníky, na nadzemní bazény, ani na opěrné a obkladní zdi, zařízení stavenišť, pronikání spodní vody, aerodynamický třesk či na dešťové žlaby a svody. Z pojistného nebezpečí vandalismus se také nehradí rozbití skel.

Varianty pojištění dle pojistných nebezpečí

U Allianz lze získat pojištění rodinného domu ve třech variantách (Normal, Optimal, Exkluziv). Vybraná byla varianta Exkluziv. Obsah variant pojištění je obsažen v Příloze č. 6.

Připojištění

- **Odpovědnost za škodu.** Pojišťovna nerozlišuje jednotlivé odpovědnosti, ale shrnuje je do jediné odpovědnosti lišící se limitem a riziky. Zvolena byla varianta Exkluziv

s limitem 5 mil. Kč. Spoluúčast není žádná. Včetně požadovaného pojištění se vybraná varianta dále vztahuje na škody uvedené v Příloze č. 9.

- Allianz poskytuje **pojištění skel** pro případ všem rizikům již ve vybrané variantě pojištění, limit plnění je nastaven na první riziko a do výše 150 000 Kč. Pojištění není vztaheno na rozbití pevně osazeného zasklení vnitřních stavebních součástí (např. dveřní výplně, skleněné a zrcadlové stěny apod.), skleněných věcí (nábytkové vitríny, osvětlovací tělesa apod.), předmětů umístěných vně budovy (např. vnější osvětlení). Spoluúčast zde také není.

Pojišťovna nabízí **další připojištění**, která nebyla využita:

- pojištění pro případ škodám způsobeným mrazem na vodovodním a topném systému,
- pojištění pro případ krádeží stavebních součástí, materiálu, mechanismů a náradí,
- pojištění pro případ nebezpečí vandalismu, zkratu v elektromotoru, přepětí a vystoupení vody z odpadního potrubí.

Asistenční služby

Asistenční služby stanovuje všem klientům MONDIAL Assistance s. r.o. ve dvou variantách.

- **Urgentní asistenční služby** - zabezpečují tzv. základní řemeslné služby, kromě plynáře, ale proti ostatním pojišťovnám zajistí pokrývače či deratizační a dezinsekční služby.³ Klient může využít dva zásahy ročně s limitem 4 000 Kč za zásah. Pokud smluvní partner nebude schopen zajistit včas zásah asistenčních služeb, proplatí pojištěnému odstranění stavu nouze, jenž si zajistí vlastními silami.
- **Modré stránky Allianz** - zprostředkování dodavatelů služeb na opravy, rekonstrukce a na stavební úpravy rodinného domu. Pojišťovna ale nehradí materiál ani práci.

³ Deratizace a dezinsekce je zásah specialisty při nenadálém výskytu hlodavců, hmyzu či jiných členovců.

Slevy

U Allianz lze obdržet slevy nejen z konečného souhrnu ročního pojistného, ale i z pojistného vypočítaného přímo z pojistné částky rodinného domu a limitu ostatních objektů. V prvním případě byla sleva 20 % za bezeškodní průběh. Je na zamyšlenou, proč poskytl zrovna tuto slevu, která se má uplatňovat až po roce bezeškodného průběhu pojištění ve výši 5 % za každý rok (max. však 30 %). Konečná částka ročního pojistného byla pak snížena celkově o 25 %. V této hodnotě je znovu započítána sleva za bezeškodný průběh ve výši 20 % a zbylých 5 % je obchodní sleva.

3.6.3 Posouzení předložené nabídky

Klady:

- zahrnutí elektromotorů pro případ zkratu a skleníků do předmětu pojištění,
- dvakrát zlevnění pojistného,
- nulová spoluúčast u pojištění skel,
- součástí asistenčních služeb jsou deratizační a dezinfekční služby a služby pokrývače.

Zápory:

- mnoho výluk u pojištění skel.

3.7 Generali Pojišťovna

3.7.1 Profil společnosti

Generali je komplexním pojišťovacím ústavem, který je schopen nabídnout svým klientům v oblasti životního i neživotního pojištění rozsáhlý servis a bezplatné poradenství při volbě optimálního pojistného krytí. Mateřská společnost Assicurazioni Generali byla založena roku 1831 v Terstu a již o rok později otevřela pobočky ve Vídni, Budapešti a Praze. Cílem Generali je nejen tvořit hodnotu pro akcionáře, ale také dosahovat co možná nejvyšší spokojenosti svých klientů. Generali, jakožto nadnárodní společnost, je třetí největší pojišťovnou na světě.

Celkové předepsané pojistné v roce 2011 bylo 8,43 mld. Kč a s podílem na trhu ve výši 7,2 % se Generali stala čtvrtou největší pojišťovnou v České republice. V segmentu podnikatelského pojištění patří dokonce mezi tři nejsilnější hráče na trhu (Generali Pojišťovna a.s., © 2013a).

3.7.2 Pojištění rodinného domu

Předmět pojištění

- Rodinný dům s max. 4 byty a s max. třemi nadzemními podlažími včetně podkroví.
- Drobné budovy plnící doplňkovou funkci (ostatní objekty). Každá taková budova musí být zvlášť vypsána a je třeba určit individuální limit pojistného plnění.
- Stavební součásti, materiály a drobná stavební technika pro údržbu pojištěného domu.

U Generali jako, u jediné ze zkoumaných pojišťoven, pracovnice přepážky nepožadovala informace o zastavěné ploše ani popis konstrukce domu. Nestanovuje se tak minimální pojistná částka, jako je tomu u ostatních pojišťoven. Pojistné z hlavní budovy a z ostatních drobných budov bylo vypočteno jen z požadovaných částek.

Tabulka č. 3.6

Roční pojistné z pojistné částky a z ostatních objektů (Kč)

Pojišťovna	Pojistná částka rodinný dům	Roční pojistné z pojistné částky	Limit plnění ostatní objekty	Roční pojistné z ostatních objektů	Roční pojistné z částky i objektů
Generali	5 000 000	nelze určit	440 000	nelze určit	6 126 ⁴

Zdroj: vlastní zpracování dle vyhotovené nabídky uvedené v Příloze č. 19

⁴ Roční pojistné = pojistné z pojistné částky nemovitosti a z ostatních objektů + pojistné ze zastřešení bazénu (viz připojištění) = 4 626 + 1 500 = 6 126 Kč

Výluky z pojištění

Do pojištění se neřadí, kromě tzv. obecných výluk, také stavební součásti a příslušenství budov pro podnikatelské činnosti, antény, satelity, sluneční kolektory, solární panely, fóliovníky, opěrné zdi, pozemky včetně porostů a plodin. Výluka je i na zatečení atmosférickými srážkami, pronikání spodní vody, vodou ze sprinklerů během hašení, vodou z akvária, bazénu či finanční ztrátou hodnoty vody z vodovodního systému.

Varianty pojištění dle pojistných nebezpečí

Generali nabízí pouze základní pojištění a k němu si klienti mohou individuálně připojistit další jednotlivá rizika. Všechna rizika, která lze pojistit, obsahuje Příloha č. 7.

Připojištění

K základní variantě pojištění byla poptávána následující připojištění.

- **Pojištění odpovědnosti z držby nemovitosti.** U Generali lze nastavit požadovaný limit pojistného plnění odpovědnosti na 5 mil. Kč a pojistné z něho bude ve výši 1 100 Kč. Spoluúčast není žádná. Výluka je na veškeré podnikatelské činnosti.
- **Pojištění skel** pro případ rozbití. Zvolená částka je 30 000 Kč, limit je stanoven na první riziko. Pojistné je dáno částkou 900 Kč a spoluúčast je 300 Kč. Pojištění není vztaženo na poškození skla poškrábáním, škody na skleněných mozaikách, optických sklech, obkladech či na skleněných střeších či sklenících.

Z důvodu, že Generali poskytuje jen základní variantu pojištění a další rizika je nutno připojistit, jsou dále **připojištěna** následující uvedená rizika.

- Nepřímý úder blesku, přepětí - přednastavená částka je 30 tisíc Kč (je vyloučená individuální volba limitu). Pojistné z ní je 300 Kč.
- Povodně (záplavy), laviny, zemětřesení, sesuv půdy a zřícení skal. Limit je na první riziko a zde už je možnost volby limitu plnění (max. však 5 mil. Kč), zvolena byla

částka 1 mil. Kč s pojistným ve výši 2 000 Kč. Otázkou je, kolik by činilo pojistné při částce 5 mil. Kč, když ho ani pracovnice přepážky nechtěla pojistit s tím, že je limit ve výši 5 mil. Kč zbytečně velký. Zde je velký nedostatek, protože všechny pojišťovny mají toto riziko již v základu při limitu 5 mil. Kč, jen u Generali se musí zvlášť připojistit a ještě s tak vysokým pojistným.

- Zastřešení bazénu (polykarbonát). Individuálně zvolený limit je 300 000 Kč, z důvodu srovnatelnosti je tato částka započítána do pojištění ostatních objektů.

Další připojištění, která zůstala nevyužita:

- krádež vloupáním, loupež stavebního materiálu a drobné stavební techniky, násilné odcizení stavebních součástí nebo příslušenství k bazénu či solárních systémů,
- připojištění elektromotorů na zkrat nebo přepětí,
- připojištění skleníku.

Asistenční služby

Asistenční služby zajišťuje Generali společnost Europ Assistance s.r.o. a ta zajišťuje čtyři základní služby.

- Pomoc odborníka ve stavu nouze - zajištění tzv. základních řemeslných služeb⁵ po dobu první hodiny práce, max. však 5 000 Kč. U zablokování dveří je max. 3 000 Kč.
- Zajištění odborníka pro opravy a údržbu - náklady na zásahy již ale hradí pojištěný.
- Informační služby - předání kontaktů, adres nebo informací.
- Právní asistence - poskytnutí informací (max. jednu hodinu, počet služeb za rok není omezen) a zprostředkování právního poradenství poskytnutím kontaktu.

⁵ Pojištěný má ale právo pouze na odstranění následků havárie z vodovodního a kanalizačního potrubí, únik plynu, havárie na systému vytápění, vadná elektroinstalace, zablokování dveří nebo poškození zasklení oken.

Slevy

U pojišťovny Generali byla získána pouze obchodní sleva ve výši 20 %, a to jen proto, že přepážkové pracovníci se vykalkulované pojistné zdálo moc vysoké.

3.7.3 Posouzení předložené nabídky

Klady:

- možnost připojištění nepřímého úderu blesku,
- u rizika povodeň a záplava je nulová spoluúčást,
- nejnižší roční pojistné ze zkoumaných pojišťoven.

Zápory:

- pojištění každého samostatného objektu v rámci pojištění ostatních objektů,
- výluka na pojištění bazénu, mimo zastřešení, které lze připojistit,
- pojištění nezahrnuje riziko poškození fasády a zatečení atmosférickými srážkami,
- vysoké pojistné u rizika povodně, laviny, zemětřesení, sesuvu půdy a zřícení skal.

3.8 ČSOB Pojišťovna

3.8.1 Profil společnosti

ČSOB je univerzální pojišťovnou nabízející pojišťovací služby občanům, živnostníkům, malým a středním podnikům i velkým korporacím. Do roku 2003 působila pod IPB Pojišťovnou.

V roce 2011 souhrnný objem předepsaného pojistného ČSOB byl 7,38 mld. Kč a tržní podíl dosáhl úrovně 6,3 % a pojišťovna se tak zařadila na páté místo mezi pojišťovnami v České republice. ČSOB se svým základním kapitálem ve výši 2,796 mld. Kč a vlastním kapitálem ve výši 4,485 mld. Kč řadí ke kapitálově nejlépe vybaveným pojišťovnám na českém trhu (ČSOB Pojišťovna, a. s., člen holdingu ČSOB, © 2013).

3.8.2 Pojištění rodinného domu

Předmět pojištění

- Věci nemovité, jimiž se rozumí pozemek a stavba spojená se zemí pevným základem.
- Stavební materiál a zařízení staveniště sloužící ke stavbě či opravám nemovitosti.
- Zahradní architektura (ostatní objekty).

Pojistnou částku si pojistník nemůže zcela úplně zvolit sám, je vygenerovaná dle zadaných údajů, ale pracovnice ji může určitým způsobem upravit. Nakonec se až tak moc od požadavku neliší. Daleko horší je stanovení limitu plnění ostatních objektů. Klient si totiž musí každý objekt zvlášť navolit a je nezbytností znát nejen rozměry, ale i použitý materiál. Například u pojištění plotu se zadávají informace o délce, výšce i o materiálu. A z těchto údajů je pak vypočítán limit plnění (postup výpočtu lze vidět v Příloze č. 20). Tento limit se ale značně liší od zadaných požadavků. Na druhou stranu pojistné z něho je dost nízké, jen 596 Kč ročně za všechny pojištěné ostatní objekty.

Tabulka č. 3.7

Roční pojistné z pojistné částky a z ostatních objektů (Kč)

Pojišťovna	Pojistná částka rodinný dům	Roční pojistné z pojistné částky	Limit plnění ostatní objekty	Roční pojistné z ostatních objektů	Roční pojistné z částky i objektů
ČSOB	5 009 400	4 045	748 000	596	4 641

Zdroj: vlastní zpracování dle vypracované nabídky uvedené v Příloze č. 20

Výluky z pojištění

ČSOB nevyplatí pojistné plnění v případě tzv. obecných výluk, dále v souvislosti se škodou vzniklou zatečením atmosférickými srážkami, působením vlhkosti, rozpínavosti ledu, pronikáním spodní vody, prasklinou na budově, vystoupenutím kapaliny z kanalizace, odpadu, případně na nebezpečí zkratu či přepětí na věcech starších 15 let. Za vodovodní škodu způsobenou únikem vody z nádrží se rozumí nádrže o objemu neméně 60 litrů.

Varianty pojištění dle pojistných nebezpečí

ČSOB poskytuje pouze jednu variantu pojištění, a poté si klienti mohou připojistit další rizika. Obsah základní varianty a připojištění udává Příloha č. 8.

Připojištění

- **Odpovědnost za škodu** se týká jak odpovědnosti za škody z držby nemovitosti, tak i za škody v běžném občanském životě, škody způsobené zvířetem či v souvislosti s rekreačním sportem nebo cyklistikou. Zvolen byl limit 6 mil. Kč (požadovaný limit 5 mil. Kč nelze sjednat) s pojistným ve výši 800 Kč. Sjednává se vždy bez spoluúčasti.
- **Pojištění skla** je již obsáhlé v základním pojištění se spoluúčastí 1 000 Kč. Limit plnění je pouze do výše 10 000 Kč za jednu událost a nelze navýšit. Pojištění není vztaženo na skleníky, rámy a osazení, škody vzniklé poškrábáním či rozbitím skla (otázka potom ale je na co se tedy pojištění vztahuje, když ve výluce je uvedeno přímo rozbití skla). Pojištění není vztaženo na osvětlovací tělesa, žárovky ani zářivky.

ČSOB, obdobně jako Generali, poskytuje pouze základní pojištění a k němu je nutno další rizika připojistit. Z důvodu max. krytí rizik bylo vybráno **další připojištění**.

- Pojištění povodní a záplav - limit pojistného plnění je 5 009 400 Kč a spoluúčast byla zvolena ve výši 1 000 Kč. Roční pojistné je 3 276 Kč.
- Pojištění v případě odcizení a vandalismu - limit plnění je do výše 50 000 Kč, v případě prostoru s uzamčenými dveřmi nebo do výše 30 000 Kč, jestliže je materiál, mechanizace či zařízení na pozemku s uzamčenými vraty. Spoluúčast je zvolena na 1 000 Kč. U nezjištěného vandalismu či sprejerství je limit do výše 10 000 Kč za škodu. Pojistné je 1 255 Kč.
- Pojištění pro případ zkratu a přepětí - limit pojistného plnění je 100 000 Kč při spoluúčasti 1 000 Kč. Roční pojistné z této částky je 475 Kč.

Asistenční služby

V produktu asistenčních služeb ČSOB, jež zajišťuje AXA Assistance, s. r. o., jsou obsaženy:

- organizace a úhrada technické pomoci (obsahuje tzv. základní řemeslné práce kromě plynaře a skláře, ale navíc zase zajistí kominíka a službu čištění kanalizace) maximálně do 1 800 Kč,
- informační a poradenská služba - rady, jak postupovat při vzniku pojistné události.

Slevy

ČSOB ve vypracované nabídce poskytla ze všech pojišťoven nejmenší slevy, pouze 5 % za propojištěnost (platí, i pokud je sjednáno pojištění rodinného domu a odpovědnosti za škodu v jedné smlouvě) a sleva 3 % za roční platbu pojistného.

3.8.3 Posouzení předložené nabídky

Klady:

- spoluúčast u povodní a záplav je pouhých 1 000 Kč,
- do asistenčních služeb jsou zahrnuty služby kominíka a čištění kanalizace.

Zápory:

- stanovení limitu pojistného plnění u ostatních objektů velice složitým způsobem,
- nelze připojistit skla na vyšší částku než 10 000 Kč,
- výluka na rozbití skla při pojištění skla,
- velmi nízké slevy, žádná snaha o poskytnutí obchodní slevy,
- vysoké pojistné u připojištění povodně a záplavy,
- pojištění není vztaženo na poškození fasády, zatečení atmosférickými srážkami ani na škodu vzniklou na elektromotorech,
- nedodržení výše pojistné částky rodinného domu ani limitu plnění u ostatních objektů,
- nejdražší celkové roční pojistné ze všech zkoumaných pojišťoven.

4 Vyhodnocení předložených nabídek a návrh opatření

4.1 Vyhodnocení předložených nabídek na základě společných parametrů

Jako jedna z možných variant zhodnocení nabídek pojištění rodinného domu byl vybrán přístup pomocí již dříve zvolených společných parametrů (viz kapitola 3.2). Zvolená byla následující stupnice hodnocení: 1 - nejnižší hodnocení, 5 - nejvyšší hodnocení.

Protože má každý parametr jinou důležitost, byla ke každému takovému parametru zvolena individuální váha.

Tabulka č. 4.1

Celkové zhodnocení pojišťoven dle společných parametrů a stanovení vah

Společné parametry	Kooperativa	Česká pojišťovna	Allianz	Generali	ČSOB	Váhy
Předmět pojištění	5	4	5	3	2	20%
Výluky z pojištění	5	3	4	2	3	15%
Variety pojištění	4,08	3,33	3,67	3,67	3,75	15%
Pojištění odpovědnosti	4	5	4	3	4	10%
Pojištění skel	4	5	3,67	3,67	2,67	5%
Asistenční služby	3	5	4	3	2	5%
Slevy	4	5	4	3	2	10%
Celkové roční pojistné	3	4	3	5	2	20%
Průměrný počet bodů	4,01	4,29	3,92	3,29	2,68	100%

Zdroj: vlastní zpracování dle pojistných podmínek a vypracovaných nabídek

Předmět pojištění

Allianz zahrnuje do základního pojištění nejvíce věcí - elektromotory, skleníky. Jako výhoda se může jevit i pojišťování ostatních objektů zdarma do výše 15 % z pojistné částky. Vypočítané pojistné je ale o dost vyšší než u ostatních pojišťoven, proto se za výhodu nedá

považovat. Totéž platí i u České pojišťovny, ta umožňuje pojištění ostatních objektů do výše 10 % z pojistné částky zdarma. Pojistná částka byla u České pojišťovny i u Allianz dodržena. U Kooperativy se určují ostatní objekty jako soubor v zadaném limitu pojistného plnění. Výhodou je i zahrnutí elektromotorů již do předmětu pojištění. U Kooperativy byly všechny zadané údaje dodrženy. U Generali bylo také všechno dodrženo, ale zásadní nevýhoda je ve stanovování ostatních objektů tak, že každý se musí zvlášť vypsát. Nejhuře je na tom ČSOB, u níž nebyla dodržena stanovená pojistná částka rodinného domu, a taktéž nebyl dodržen limit pojistného plnění ostatních objektů. Navíc obrovskou nevýhodou je stanovování limitu pojistného plnění u každého objektu zvlášť na základě složitých výpočtů. Pojistné je sice u ČSOB a i u Generali nízké, to je ale proto, že pojištění zahrnuje pouze ochranu pro případ základních pojistných nebezpečí. A po zařazení doplňkových pojištění se pojistné stává již srovnatelným s ostatními pojišťovnami.

Výluky z pojištění

V této hodnotící kategorii vychází nelépe Kooperativa, protože ze všech pojišťoven má nejméně výluk. Výluky sice nejsou jednoznačně popsány, ale dají se dohledat a hlavně se neodkazuje jedna na druhou. Allianz též nemá zásadní výluky, ale už jich má o něco více, totéž platí i u ČSOB. Zde je ale podstatná skutečnost, že všechny ostatní objekty musí být výslovně uvedeny a pojištěny na stanovený limit pojistného plnění, jinak se jich pojištění netýká (jsou vlastně jakoby ve výluce). Česká pojišťovna nemá nejlepší hodnocení hlavně z důvodu výluky na zamrzání vody v bazénech. Generali má ze všech pojišťoven nejvíce uvedených výluk. Pomáhá tomu také skutečnost, že pokud se každý ostatní objekt zvlášť nevypíše, pojištění se ho netýká. A u bazénů se dá pojistit jen zastřešení, jinak je na bazén výluka.

Hodnocení výluk je velice ošemetná věc, protože každá pojišťovna může jednotlivá rizika charakterizovat podle sebe a tím pádem se mohou objevit výluky, kterých si běžný klient ani nevšimne. Byla zde snaha o maximální naleznutí všech výluk (i skrytých), ale jejich zjištění a srovnání je obtížné. Výluky jsou pro běžného člověka hodně nesrozumitelné a přitom jsou hodně podstatné při sjednávání pojištění.

Varianty pojištění dle pojistných nebezpečí

Hodnocení tohoto kritéria je na základě rozlišení, zda pojistné nebezpečí patří do základní varianty (5 bodů), do rozšířené varianty (4 nebo 3 body)⁶ nebo zda vůbec dané pojistné nebezpečí neobsahuje (2 body). Pojistná nebezpečí, jež byla zahrnuta ve stejné variantě u všech pojišťoven, byla automaticky vynechána.

Z níže uvedené tabulky lze zjistit, že nejvíce rizik do variant pojištění zahrnuje Kooperativa a také má nejvíce rizik obsažených již v základní variantě. Dobře dopadla i Allianz, která sice nemá většinu rizik v základní variantě, za to ale varianty pojištění obsahují všechna zvolená rizika. Ostatním pojišťovnám v průměru tři rizika ve variantách pojištění schází.

Tabulka č. 4.2

Zhodnocení jednotlivých pojistných nebezpečí

Jednotlivá rizika / pojišťovna	Kooperativa	Česká pojišťovna	Allianz	Generali	ČSOB
Povodeň, záplava	5	4	4	3	3
Sesuv půdy, lavin, zřícení skal, zemin	5	5	4	3	5
Vodovodní škody	5	5	4	3	3
Přepětí, podpětí	5	3	3	5	5
Náraz vozidla	5	3	4	5	5
Krádež, loupež	3	4	5	3	3
Poškození fasády ptactvem, hmyzem	3	3	3	2	2
Tíha sněhu, mráz	5	5	4	5	5
Elektromotory	5	2	4	3	2
Kouř	2	2	3	5	5
Aerodynamický třesk	3	2	3	5	5
Zatečení atmosférickými srážkami	3	2	3	2	2
Průměrný počet bodů	4,08	3,33	3,67	3,67	3,75

Zdroj: vlastní zpracování dle Přílohy č. 4 - č. 8

⁶ Pokud má pojišťovna pouze dvě varianty pojištění (např. Kooperativa má Primu a Komfort) a nebezpečí je obsaženo v první variantě (Prima), dostane 5 bodů, pokud je ale nebezpečí ve druhé variantě (Komfort), dostane již body 3. Rozdílné hodnocení je pak u pojišťovny, která má tři a více variant (např. Allianz), kde v první variantě je taktéž 5 bodů, ale ve druhé jsou již 4 body a ve třetí variantě body 3.

Dále bude zohledněna **výše limitů pojistného plnění**. Vybrány byly nejčastější limity, jenž má většina pojišťoven stejné.

Klient si musí důkladně přečíst pojistné podmínky, protože velké množství škod se plní jen v určité variantě. Při uzavírání pojistné smlouvy může vzniknout dojem, že jsou pokryta všechna rizika. Ovšem po nastudování pojistných podmínek se objeví rizika, na která se pojištění nevztahují. Případně s omezeným limitem pojistného plnění. Níže uvedená tabulka znázorňuje omezené plnění určitých typů škod.

Někomu bude více vyhovovat limit na vandalismus a někomu zase limit na přepětí. Ukazuje se, která pojišťovna má omezení nejmenší, a to je Kooperativa, a která naopak jich má nejvíce, což je ČSOB, Generali a Česká pojišťovna. Přestože Allianz má vysoké limity, tak pojistné plnění na první riziko nemusí být výhodné pro klienta, protože pojišťovna proplatí jen první nahlášenou škodu a ostatní už ne.

Tabulka č. 4.3

Limity pojistného plnění (Kč)

Limity pojistného plnění	Kooperativa	Česká pojišťovna	Allianz	Generali	ČSOB
Odcizení věci krádeží vloupáním nebo loupeží	5 000 000	10 000	5 000 000	20 000	5 009 400
Odcizení příslušenství a stavebních součástí při výstavbě	250 000	10 000	500 000	20 000	80 000
Vandalismus	15 000	20 000 PR	150000 PR	20 000	80 000
Sprejerství	15 000	20 000	x	x	10 000
Přepětí nebo podpětí	30 000	10 000	5 000 000	30 000	100 000
Zatečení atmosférickými srážkami	15 000	x	20000 PR	x	x
Poškození zateplení hlodavci, ptactvem	15 000	10 000 PR	150000 PR	x	x
Elektromotory	5 000	x	150 000	5 000	100 000
Náklady na úpravu pozemku po živlu	10 000	x	x	100 000	x

Zdroj: vlastní zpracování dle jednotlivých pojistných podmínek pojišťoven

Připojištění

a) Odpovědnost za škodu

Nejlepší ohodnocení má Česká pojišťovna. Nastavený limit pojistného plnění je sice o trochu vyšší, ale v ceně pojistného se to vůbec neprojeví, ba naopak má nejnižší pojistné ze všech zkoumaných pojišťoven. U Kooperativy jsou limity přesně dle požadavku, jen pojistné je vyšší. To samé platí i u Allianz, jen s tím rozdílem, že v ceně je zahrnuta i odpovědnost za škody z občanského života. ČSOB poskytla limit až do 6 mil. Kč, a přitom pojistné není o moc vyšší ve srovnání s ostatními pojišťovnami, a zahrnuje do toho nejen odpovědnost z držby nemovitosti, ale i občanskou odpovědnost. U Generali byl sice dodržen požadovaný limit i všechny požadavky, ale pojistné je o hodně vyšší než u ostatních pojišťoven. Spoluúčast není povinná u žádné pojišťovny, pouze u České pojišťovny lze spoluúčast vyjednat za protinabídku ve formě slevy.

b) Pojištění skel

Celková známka je zde vyjádřena aritmetickým průměrem zhodnocení ceny + ochrany, spoluúčasti a výluk z pojištění.

Tabulka č. 4.4

Zhodnocení pojištění skel

Společné parametry	Kooperativa	Česká pojišťovna	Allianz	Generali	ČSOB
Cena a pojistná ochrana	4	5	4	3	3
Spoluúčast	3	5	5	4	3
Výluky z pojištění	5	5	2	4	2
Průměrný počet bodů	4	5	3,67	3,67	2,67

Zdroj: vlastní zpracování dle jednotlivých pojistných podmínek pojišťoven

Nejlepší výsledek je u České pojišťovny, kdy pojištění je již obsaženo ve zvolené variantě. Je v požadované částce a pojistník si může zvolit spoluúčast dle svého uvážení. U Allianz je také pojištění skel obsaženo ve zvolené variantě a má nejvyšší limit pojistného plnění (ve výši

150 000 Kč), pojištění je ale pouze na první riziko, což nemusí být vždy výhodné. Spoluúčast je volitelná. Problémem jsou ale výluky, kterých má Allianz nejvíce a zahrnují věci, ze kterých většina pojišťoven poskytne pojistné plnění (např. rozbití skla ve dveřích, vitríně, apod.). Nejhuře na tom je ČSOB. Skla jsou sice zahrnuta ve zvolené variantě pojištění, ale limit je stanoven na pouhých 10 000 Kč a špatné hodnocení dostala také za výluky, která je na rozbití skla. Spoluúčast je poměrně vysoká, a to ve výši 500 Kč za událost. Pojistné z pojištění skel se tedy platí jen u Kooperativy a Generali, přičemž u Generali je skoro dvojnásobně vyšší při stejném limitu. Kooperativa ale proti Generali nemá skoro žádné výluky. Spoluúčast má Kooperativa 10 % z události, min. 200 Kč. Generali má spoluúčast vždy 300 Kč. Zde již záleží na konkrétní události a výši pojistného plnění, avšak u Kooperativy je spoluúčast trochu horší u větších škod.

Asistenční služby

Asistenční služby se vyvíjí teprve v posledních letech, takže s nimi není ještě tolik zkušenosti. Jsou hodnoceny na základě jejich obsahu, tzn. jaké služby pojišťovny poskytují, kolikrát ročně a do jaké výše. Do srovnání nebude započítáno poskytnutí informací po telefonu, to by přece každá pojišťovna měla dělat zcela automaticky.

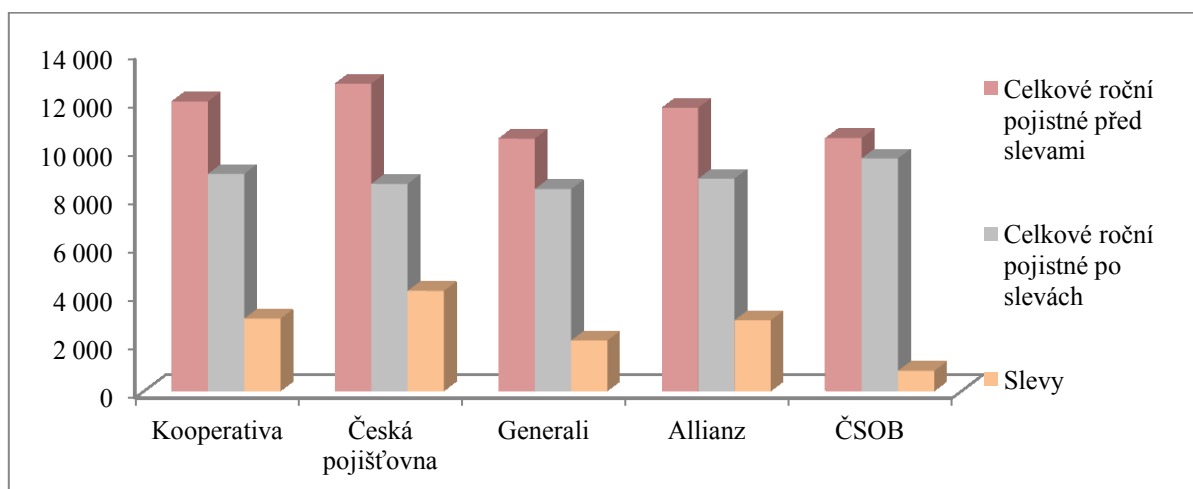
První skončila Česká pojišťovna, jelikož zajišťuje kromě základních řemeslných služeb ještě další služby navíc v částce 10 000 Kč za rok a jako jediná poskytuje právní a osobní asistence. Druhá je Allianz, protože poskytuje asistence 2 krát ročně v hodnotě 4 000 Kč za jednu, a také poskytuje další řemeslné služby navíc. Generali a Kooperativa jsou na stejné úrovni. Ani jedna nezahrnuje řemeslné služby navíc. Limity se moc nedají srovnat. Někomu budou vyhovovat asistence u Generali ve výši 5 000 Kč a jednou ročně a jinému zase u Kooperativy ve výši 2 000 Kč, ale 2 krát ročně. ČSOB sice poskytuje navíc řemeslné služby, ale zase ze základních jí něco chybí. Služby má ve výši jen 1 800 Kč a jednou ročně.

Slevy

V modelovém příkladu na pojištění domu je požadavek na získání co nejvyšší slevy. Proto tedy i hodnocení slev je dle jejich výše, tzn. čím vyšší sleva, tím vyšší ohodnocení.

Graf č. 4.1

Srovnání celkového ročního pojistného před slevami a po slevách



Zdroj: vlastní zpracování dle předložených nabídek uvedených v Příloze č. 16 - 20

Celkové roční pojistné

Pro ještě lepší srovnání je zde započítáno i celkové roční pojistné po slevě, které je dáno vyhotovenou nabídkou (viz Příloha č. 12). Někteří klienti jsou cenou výrazně ovlivněni. Ačkoliv v celkovém hodnocení dopadla Generali jako druhá nejhorší, nabídla požadované pojištění za nejnížší cenu ze srovnávaných pojišťoven. Druhé nejnížší pojistné má Česká pojišťovna, která v celkovém zhodnocení parametrů dopadla velice dobře. Zde by již klient o pojištění jistě mohl uvažovat. Ve středu je Allianz, který má základní parametry dobře nastaveny a srovnatelné s Českou pojišťovnou a Kooperativou. Kooperativa má sice druhé nejvyšší pojistné, ale v celkovém vyhodnocení parametrů obsadila první místo. Naopak u ČSOB je paradoxem, že ač má nejvyšší pojistné, obsadila ve vyhodnocení poslední místo. Zde by si měl klient dávat pozor na to, co obsahuje produkt. Může se mu stát, že zaplatí vysokou částku za daleko menší užitek.

Rozdíl mezi nejnížším a nejvyšším pojistným je 1 270 Kč, přičemž shodou okolností na obou pólech jsou pojišťovny, které ve vyhodnocení skončily na posledních dvou místech. Nepotvrdilo se tedy, že nejvýhodnější je nejlevnější, ani že nejdražší značí nejvyšší kvalitu.

Přepočet hodnot použitím vah

Celkové zhodnocení pojišťoven podle jednotlivých společných parametrů (viz Tab. č. 4.1) bude přepočteno pomocí vah. Využito bylo jednoduchých metod pro stanovení vah. Celkové ohodnocení se tak stanoví jako vážený součet dílčích ohodnocení dle níže uvedeného vzorce.

$$H^j = \sum_{i=1}^n v_i h_i^j, j = 1, 2, \dots, m,$$

kde

H^j ... celkové ohodnocení j-té varianty,

v_i ... váha i-tého kritéria,

h_i^j ... dílčí ohodnocení j-té varianty vzhledem k i-tému kritériu,

n ... počet kritérií hodnocení,

m ... počet variant (Fotr a Švecová, 2010).

V níže uvedené tabulce je uveden již praktický výpočet s použitím vzorce.

Tabulka č. 4.5

Celkové zhodnocení pojišťoven dle společných parametrů po přepočtu pomocí vah

Společné parametry	Kooperativa	Česká pojišťovna	Allianz	Generali	ČSOB
Předmět pojištění	1	0,8	1	0,6	0,4
Výluky z pojištění	0,75	0,45	0,6	0,3	0,45
Variety pojištění	0,61	0,50	0,55	0,55	0,56
Pojištění odpovědnosti	0,4	0,5	0,4	0,3	0,4
Pojištění skel	0,2	0,25	0,18	0,18	0,13
Asistenční služby	0,15	0,25	0,2	0,15	0,1
Slevy	0,4	0,5	0,4	0,3	0,2
Celkové roční pojistné	0,6	0,8	0,6	1	0,4
Počet bodů po přepočtu váhami	4,11	4,05	3,93	3,38	2,65

Zdroj: vlastní zpracování dle Tab. č. 4.4 a výše uvedeného vzorce

Tabulka určuje objektivní srovnání pojišťoven podle jednotlivých, předem stanovených, parametrů. Nejlépe ze všech zkoumaných pojišťoven dopadla Kooperativa, protože má nejvíce bodů v nejdůležitějších (tzn. v nejvíce váhou oceněných) parametrech.

Dalo by se říct, že není důležité mít nejlevnější pojištění, které nesplňuje zadání poptávky. Je důležité mít takové pojištění, které bude užitečné v případě pojistné události. Je krátkozraké udělat pojištění s co nejnižším pojistným. Otázkou ale potom je, jaké škody zahrnuje.

4.2 Vyhodnocení předložených nabídek na základě srovnání s pojištěním online

S rostoucím významem internetu stále více pojišťoven nabízí právě možnost sjednání pojištění online přes internet. Největší výhodou bývá často pohodlí vyřízení pojištění přímo z domova, a hlavně šetří čas, který je v dnešní moderní době tak důležitý. V pojištění online je ale skryta i řada nevýhod, např. nemožnost výběru varianty pojištění nebo dalšího připojištění, přednastavené výše pojistné částky či limitů pojistného plnění.

V této části práce je snaha poukázat na rozdíly, které vznikají při sjednání pojištění na přepážce v pojišťovně a pojištění sjednávané online přes internet. Srovnání nebude úplné, protože ČSOB zatím pojištění rodinného domu online nenabízí, srovnány budou pouze čtyři pojišťovny.

Bodovací škála:

- 5 - lze pojistit přesně podle individuálního požadavku,
- 4 - lze pojistit, ale jsou přednastavené varianty,
- 3 - lze pojistit, ale je jedna stanovená varianta (nemožnost výběru),
- 2 - nelze pojistit.

Tabulka č. 4.6

Vyhodnocení nabídky online dle zvolených parametrů

Parametry	Kooperativa	Česká pojišťovna	Allianz	Generali
Volba varianty pojištění	2	5	5	5
Možnost zvolení výše pojistné částky	4	4	4	4
Možnost zvolení limitu ostatních objektů	4	4	5	3
Individuální zvolení zastavěné plochy	4	5	5	5
Informace o rekonstrukci (údržbě)	5	5	5	5
Informace o stavbě (typ střechy, patra)	5	5	5	5
Pojištění odpovědnosti za škodu	4	3	4	3
Možnost uplatnit slevu	5	4	5	3
Shoda pojistné částky online a na přepážce	5	3	4	5
Shoda ročního pojistného online a na přepážce	5	2	3	4
Průměrný počet bodů	4,3	4	4,5	4,2

Zdroj: vlastní zpracování dle nabídek vyhotovených online a uvedených v Příloze č. 21 - 24

U Kooperativy je největší problém v nemožnosti vybrání varianty pojištění, lze vybrat jen základní variantu. Další zádrhel může pro někoho být i v přednastavených hodnotách, a to nejen v zastavěné ploše, ale také v pojistné částce, limitu pojištění ostatních objektů i v pojištění odpovědnosti za škodu. Lze ale získat slevu za roční platbu.

U České pojišťovny, na rozdíl od Kooperativy, si může pojistník individuálně zvolit variantu pojištění, zastavěnou plochu i pojistnou částku (zde je ale stanovené minimum, kterým je ovlivněna i nabídka na pojištění domu). U ostatních objektů se předpokládá jejich pojištění zdarma do výše 10 % z pojistné částky, připojistit vyšší částku už ale nejde. V pojistném je obsažena i odpovědnost za škodu z držby nemovitosti, ale pouze do limitu 3,5 mil. Kč. Výhodou je sleva za vyšší spoluúčast.

V online pojištění u Allianz lze přesně uvést zastavěnou plochu a i pojištění ostatních objektů, které jsou do výše 15 % zdarma. Limit lze i navýšit. Pojistná částka rodinného domu je ale bohužel určena programem a je nutno vybrat jednu ze tří variant. Lze zde připojistit i odpovědnost za škodu, a také je možno u všech pojištění vybrat vhodnou variantu pojištění.

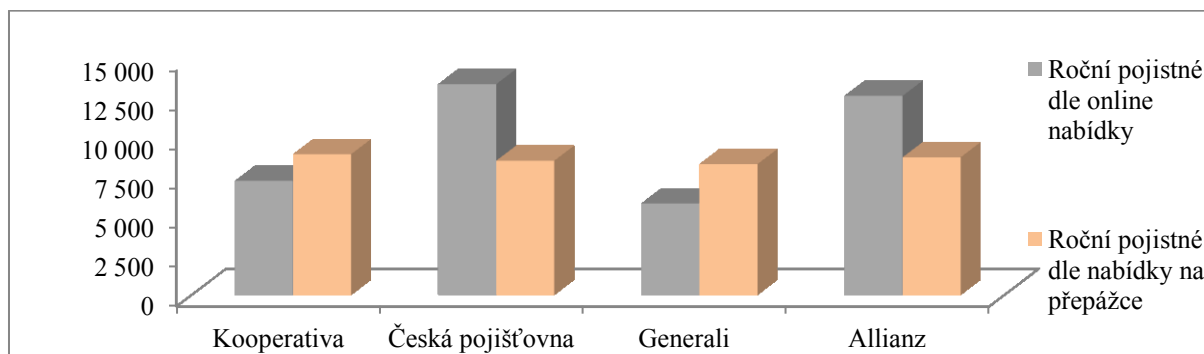
Pojištění přes internet u Generali je omezeno jak přednastavením pojistné částky (možnost využití kalkulačky pro výpočet minimální pojistné částky), tak i nemožností výběru limitů pojištění u ostatních objektů a dalších připojištění, která se dají vybrat (odpovědnost za škodu, rozbití skla, vandalismus, fotovoltaiické panely, příslušenství budovy, krádež vloupáním, loupež, nepřímý úder blesku, přepětí, sesuv půdy, lavina, zemětřesení a pojištění vedlejších staveb a technických zařízení).

Nejvíce se pojistné, zjištěné pomocí online kalkulačky, podobá skutečné nabídce vyhotovené pracovníci pobočky u pojišťovny Kooperativy (viz Graf č. 4.2). Důvod je ten, že i když většina hodnot je přednastavených, v zadaném požadavku na nabídku pojištění rodinného domu se docela shodují, a proto v celkovém výsledném pojistném nejsou až takové rozdíly. Pojistné se liší hlavně díky nemožnosti vybrat si variantu pojištění, a tudíž je zde určité příležitost pro zlepšení pojišťovnou, protože kdyby varianta pojištění šla vybrat jako u ostatních pojišťoven, Kooperativa by získala první místo. Protože ale variantu nelze vybrat předběhla Kooperativu pojišťovna Allianz. Ta má pojištění online velmi dobře zpracované, ale konečné pojistné se o dost liší proti pojistnému z vyhotovené nabídky. Poslední skončila Česká pojišťovna, a to hlavně kvůli značné odlišnosti online pojistného od pojistného vytvořené nabídkou. A také je většina částek přednastavených, čímž klient přichází o možnost zadání vlastní individuální částky.

Zjištěná výše pojistného pomocí online kalkulačky nemusí být vždy přesná, a tudíž by měla být brána spíše jako orientační. Rozhodně je lepší vyřídit si pojištění na některé z poboček pojišťovny. Pracovnice na přepážce umí přizpůsobit pojištění přání klienta, nejen zvolením požadované pojistné částky či limitu, ale i vhodným připojištěním. Velkou nevýhodou u všech pojištění online je právě nemožnost dalšího připojištění. Některé pojišťovny nabízejí pouze odpovědnost za škodu, ale např. připojištění skel už není umožněno.

Graf č. 4.2

Zhodnocení pojistného online přes internet a dle nabídky z přepážky



Zdroj: vlastní zpracování dle Přílohy č. 14 a 15

4.3 Vyhodnocení předložených nabídek dle klientského komfortu

Jako další možností zhodnocení nabídek pojištění rodinného domu je subjektivní přístup, kdy na základě osobního dojmu bude řádně vyhodnocena každá pojišťovna z hlediska klientského komfortu. A to pomocí již zvolené stupnice hodnocení (1 - nejnižší hodnocení, 5 - nejvyšší hodnocení).

Kritéria hodnocení

- a) Přístup pracovníka přepážky - jak se klientovi věnují, zda jsou ochotní vyhovět jeho přáním a požadavkům a celkové jejich vystupování a kontakt s klientem.
- b) Komunikace pojišťovny se zákazníkem - odpovídání na mail, na telefony, ochota zaslat novou nabídku, poskytnout informace, domluvení další schůzky.
- c) Prostředí, atmosféra pojišťovny.
- d) Vysvětlení pojmů a celé problematiky klientovi.
- e) Vypracovaná nabídka - jestli nabídka obsahuje všechno co má nebo něco bylo opomenuto, jak moc se pracovníci přepážky orientovali v přání klienta a ptali se ho na všechno nebo si i něco sami domysleli a vyplnili podle sebe.
- f) Korektní jednání - zda pracovník přepážky sám řekl nejen klady, ale i možné zápory pojištění.

- g) Ochota pracovníka přepážky poskytnout slevy.
- h) Pojistná smlouva - jak dobře se dá pojistná smlouva pochopit, jakým stylem ji pojišťovna dělá, kolik a jaké podstatné informace obsahuje, jaká je její délka.
- i) Pojistné podmínky - jejich složitost, dostatek informací, přehlednost.

Tabulka č. 4.7

Vyhodnocení kritérií dle klientského komfortu

Kritéria hodnocení	Kooperativa	Česká pojišťovna	Allianz	Generali	ČSOB
Přístup pracovníka přepážky	5	3	5	5	5
Komunikace pojišťovny se zákazníkem	5	2	5	4	5
Příjemné prostředí, dobrá atmosféra	5	2	4	3	3
Vysvětlení pojmů a problematiky	5	3	5	4	4
Vypracovaná nabídka	5	3	5	4	3
Korektní jednání	4	4	4	4	5
Ochota poskytnout slevy	5	5	5	5	3
Pojistná smlouva	5	3	4	2	2
Pojistné podmínky	4	4	5	4	3
Průměrné body	4,78	3,22	4,67	3,89	3,67

Zdroj: vlastní zpracování

Z výše uvedené tabulky vyplývá, že na posledním místě by se umístila, dle subjektivního názoru hodnotitele, Česká pojišťovna. Je tomu tak hlavně kvůli neosobnímu přístupu ke klientům, neprofesionalitě pracovníků a špatnému prostředí (místnost je velká a radiátory ji v zimě nestíhají vytopit, a tak pohled na pracovníce přepážky v zimních bundách je, bohužel, nezbytný). Česká pojišťovna se spíše snaží útočit na své zákazníky velkými slevami než svým přístupem a ochotou. Velký dojem nezanechá ani špatně navolená varianta pojištění, kdy místo požadovaného maximálního krytí (což je varianta Exclusive Max) pracovníce přepážky navolila variantu Exclusive. A ani věta pracovníce přepážky: „variantu Exclusive si nedávejte ta je extrémně drahá“ na atraktivitě této pojišťovně nepřidá. Přesný opak je pak Kooperativa, jejíž pracovníci jsou snaživí a velmi profesionální ke klientům. Dojem udělá i hezké a moderní prostředí, které přidá k pohodové náladě, čímž se snáze pojištění sjedná. Nabídka byla zpracována přesně podle přání a jako u jediné pojišťovny nic nemuselo být dohledáváno

ani zpětně zjišťováno. Na druhém místě je Allianz s také profesionálním přístupem pracovníka, který každou větu v pojistné smlouvě, ba i každý pojem, hned laicky vysvětlil, také uvedl konkrétní příklad ze života a na každý detail se hned ptal. Celkový dojem trochu kazí příliš složitá a ne moc přehledná pojistná smlouva. Další v pořadí je Generali, kde největším problémem byla až moc malá místnost, v níž byl ještě další pán, úplně se tak vytratila diskretnost. Chyběla zde také snaha o vysvětlení problematiky a pojmů. Plus je ale určitě za vstřícné chování pracovníce, a také když viděla, že pojistné vychází vysoké, hned zareagovala obchodní slevou. U ČSOB byla největším problémem neznalost pracovníce základních údajů o pojištění, celou dobu si tak musela dopomáhat sazebníky a literaturou. Další nevýhodou je neochota poskytovat slevy. Pracovnice dala pouze nezbytně nutné slevy. Pojistná smlouva je velmi složitá, každá položka se individuálně zvlášť počítá pomocí sazebníků a je nutná znalost podrobných rozměrů a materiálů u ostatních objektů. Výhodou ale je, že byly poskytnuty informace nejen o kladných, ale i o záporných stránkách pojištění.

4.4 Návrh opatření

Vyhodnocením byla potvrzena kvalita Kooperativy v rámci pojištění rodinného domu. Její výraznou předností je jednoduchost smlouvy a širší pojištěných rizik již v základu s minimem výluk. Přesto by se našla slabší místa, jejichž eliminací by došlo ke zkvalitnění produktu, případně k posílení pozice pojišťovny na trhu.

Důležitým poznatkem je fakt, že nebyl nalezen žádný zásadní nedostatek, pomocí něhož by byl ohrožován klient při případné škodě. Mezi menší nedostatky by se dala zahrnout spoluúčast. Z nabídek vyplynulo, že klienti požadují tzv. nulovou spoluúčast, proto většina pojišťoven již tuto možnost zahrnuje. U Kooperativy je spoluúčast ve většině případů dána minimální hranicí ve výši 1 000 Kč. Takto vysokou spoluúčast nemá žádná ze zkoumaných pojišťoven. Je zde tedy možnost zavést také nulovou spoluúčast.

Kooperativa má velice dobré umístění rizik v jednotlivých variantách, kdy základní rizika jsou opravdu v základu, a v rozšířené variantě jsou již spíše rizika doplňková. Doporučením zde by mohlo být zavedení rizika kouře mezi pojišťovaná nebezpečí. Zvýšení limitu pojistného plnění by bylo jistě prospěšné u vandalismu či u elektromotorů, protože proti konkurenci jsou zde částky nejvyšší.

Zlepšit by Kooperativa mohla i asistenční služby. Pomocí těchto služeb mají být sice řešeny hlavně akutní problémy a služby odstraňující tyto problémy Kooperativa samozřejmě nabízí. Pokud by ale chtěla konkurovat ostatním pojišťovnám, mohla by základní řemeslné služby rozšířit například o kominíka, malíře, pokrývače či jinou profesi, kterou by klienti jistě uvítali. Asistenční služby by mohly být zlepšeny také zvýšením limitu pojistného plnění. U Kooperativy lze zatím získat max. 2 000 Kč za zásah, u většiny pojišťoven je ale tato částka vyšší. Proto by ji pojišťovna mohla zvýšit alespoň na 4 000 Kč, čímž by se vyrovnala Allianz.

Celkové roční pojistné má Kooperativa mírně vyšší než ostatní pojišťovny. Od nejnižšího pojistného, jež má Generali, se liší o 629 Kč, od nejdražší ČSOB je o 641 Kč levnější. V celkovém vyhodnocení jednotlivých parametrů ale Generali a ČSOB obsadily poslední dvě místa. Z toho vyplývá, že cena produktu nemusí vždy odpovídat kvalitě. Proti tomu Kooperativa dopadla v celkovém vyhodnocení nejlépe, což klientovi za mírně vyšší cenu určitě stojí. Cenová politika u Kooperativy tedy odpovídá kvalitě produktu a tak se zde nemusí dělat žádné zásadní změny.

V České republice roste obliba v pojištění online přes internet. Kooperativa má zde silný potenciál, neustále se snaží vyvíjet a zdokonalovat servisní služby. Doporučením je možnost doplnění pojištění o zvolení vyšší varianty, protože je jedinou ze zkoumaných pojišťoven, která toto zatím nenabízí. Klienti by také určitě ocenili možnost flexibility výběru pojistné částky, limitu pojistného plnění či výše zastavěné plochy. Pro zvýšení konkurenceschopnosti Kooperativy by mohl být program pro pojištění online doplněn o možnost doplňkových připojištění, jako je pojištění skel, pojištění elektronických a strojních zařízení a pojištění jmenovitě určených věcí.

Oblast, kde pojišťovna nemusí v zásadě nic měnit, je klientský komfort. Pracovníci přepážky se o své současné i budoucí klienty velmi dobře starají, a to jak přímo na přepážce pojišťovny, tak i v rámci pravidelného servisu. Jednou z mála věcí, která by pojišťovně mohla být vytknuta, je složitost pojistných podmínek pro laika. Podmínky sice obsahují vše, co mají, ale ve formě, která klientovi není moc srozumitelná. Hlavně jednotlivé výluky by měly být přehledněji vypsány a neschovávány do definic pojmů (to je ale problém většiny pojišťoven).

Kooperativa je v rámci tohoto produktu nejlepší na trhu, potvrdilo to i vyhodnocení. Drobnější nedostatky mohou být návrhem na další zkvalitnění.

5 Závěr

Pojišťovny v konkurenčním boji nabízí spoustu variant pojištění a možnosti jeho sjednání. Od pojištění na přepážce pojišťovny, přes pozvání si poradce přímo do domu, až po možnost sjednání pojištění online přes internet. Poslední varianta v současnosti zaznamenává čím dál větší nárůst a další vývoj je zaměřen na tzv. „chytré“ telefony.

Pojištění mnohdy zahrnuje mnoho věcí, které běžný člověk ani nemusí využít. Ale riziko škody se nikdy nedá úplně vyloučit. Nesmíme spoléhat na to, co říkají pracovníci pojišťovny nebo další zprostředkovatelé. Všechno si klient musí sám prostudovat, a to nejlépe z pojistných podmínek. Pojišťovny většinou aspekty, nevyhovující pro klienty, neřeknou a pak se klient diví, že nemá nárok na pojistné plnění.

Cílem bakalářské práce bylo vyhodnotit konkurenční schopnost pojišťovny Kooperativa s ohledem na její čtyři největší konkurenty v rámci pojištění rodinných domů na pojistném trhu. Byla provedena analýza nabídek a dalších materiálů, získaných průzkumem trhu. Na základě rozboru vzniklo několik doporučení pro pojišťovnu Kooperativa. Zlepšení by se mohlo týkat zejména asistenčních služeb, přehlednosti výluk nebo zavedení tzv. nulové spoluúčasti.

Kooperativa má pevné místo na trhu, vybraný produkt splňuje nejpřísnější parametry a kritéria. Její produkt byl vyhodnocen jako nejlepší řešení pro danou situaci. Přesto některé parametry mohou být ještě upraveny. Stanovené návrhy opatření by mohly být použity k odstranění některých slabých míst. Když bude mít podobně kvalitní všechny další produkty, nic jí nemůže zabránit, aby byla v budoucnu jedničkou na českém pojistném trhu. Má k tomu všechny předpoklady.

Seznam použité literatury

Knižní publikace

1. BÖHM, Arnošt a Karina MUŽÁKOVÁ, 2010. *Pojišťovnictví a regulace finančních trhů*. 1. vyd. Praha: Professional Publishing. 184 s. ISBN 978-80-7431-035-5.
2. ČEJKOVÁ, Viktória, 2002. *Pojistný trh*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing. 119 s. ISBN 80-247-0137-5.
3. ČEJKOVÁ, Viktória, Svatopluk NEČAS a František ŘEZÁČ, 2003. *Pojistná ekonomika*. 1. vyd. Brno: Masarykova univerzita. 145 s. ISBN 80-210-3288-X.
4. DAŇHEL, Jaroslav a kol., 2006. *Pojistná teorie*. 2. vyd. [Praha]: Professional Publishing. 338 s. ISBN 80-86946-00-2.
5. DUCHÁČKOVÁ, Eva, 2009. *Principy pojištění a pojišťovnictví*. 3., aktualiz. vyd. Praha: Ekopress. 224 s. ISBN 978-80-86929-51-4.
6. DUCHÁČKOVÁ, Eva a Jaroslav DAŇHEL, 2010. *Teorie pojistných trhů*. 1. vyd. Praha: Professional Publishing. 216 s. ISBN 978-80-7431-015-7.
7. FOTR, Jiří a Lenka ŠVECOVÁ, 2010. *Manažerské rozhodování: postupy, metody a nástroje*. 2., přeprac. vyd. Praha: Ekopress. 474 s. ISBN 978-80-86929-59-0.
8. HRADEC, Milan, Václav KŘIVOHLÁVEK a Jana ZÁRYBNICKÁ, 2005. *Pojištění a pojišťovnictví*. 1. vyd. Praha: Vysoká škola finanční a správní. 215 s. ISBN 80-86754-48-0.
9. HRUBOŠOVÁ, Marcela, 2009. *Profese pojišťovací zprostředkovatel* Praha: Linde. 119 s. Praktická příručka. ISBN 978-80-7201-775-1.
10. KARFÍKOVÁ, Marie a kol., 2010. *Pojišťovací právo*. 1. vyd. Praha: Leges. 351 s. Student. ISBN 978-80-87212-45-5.
11. MARTINOVIČOVÁ, Dana, 2009. *Pojišťovnictví*. 1. vyd. Brno: Akademické nakladatelství CERM. 143 s. Učební texty vysokých škol. ISBN 978-80-214-3963-4.
12. SLEPECKÝ, Jaroslav a Jiří POLÁCH, 2010. *Pojišťovnictví v České a Slovenské republice*. 1. vyd. Žilina: GEORG. 102 s. ISBN 978-80-89401-11-6.
13. ZUZAŇÁK, Aleš, Jaroslava ŠULCOVÁ a Jan HORA, 2011. *Příručka pro zprostředkovatele pojištění*. 2. vyd. Praha: Linde. 239 s. Praktická příručka. ISBN 978-80-7201-838-3.

Internetové zdroje

14. ALLIANZ POJIŠŤOVNA, a.s., © 2013. Pojištění rodinného domu. *Allianz pojišťovna, a.s.* [online]. [cit. 2013-03-29]. Dostupné z: <<https://www.allianzdirect.cz/web/pojisteni-majetku-a-odpovednosti/?l>>.
15. ALLIANZ POJIŠŤOVNA, a.s., © 2000-2013. Profil společnosti. *Allianz pojišťovna, a.s.* [online]. [cit. 2012-11-10]. Dostupné z: <<http://www.allianz.cz/o-spolecnosti/>>.
16. ČESKÁ ASOCIACE POJIŠŤOVEN, 2010a. O nás. *Česká asociace pojišťoven* [online]. [cit. 2012-12-10]. Dostupné z: <<http://www.cap.cz/Folder.aspx?folder=Lists%2fMenu%2fO+n%C3%A1s>>.
17. ČESKÁ ASOCIACE POJIŠŤOVEN, 2010b. Povodňové mapy. *Česká asociace pojišťoven* [online]. [cit. 2013-04-10]. Dostupné z: <<http://www.cap.cz/Item.aspx?item=Povod%C5%88ov%C3%A9+mapy>>.
18. ČESKÁ ASOCIACE POJIŠŤOVEN, 2011. Výroční zpráva 2011. *Česká asociace pojišťoven* [online]. [cit. 2012-12-10]. Dostupné z: <http://cap.cz/ItemF.aspx?list=DOKUMENTY_01&view=pro+web+V%C3%BDro%C4%8Dn%C3%AD+zpr%C3%A1vy>.
19. ČESKÁ NÁRODNÍ BANKA, 2013. Pojišťovny a pobočky zahraničních pojišťoven. *Česká národní banka* [online]. 27. 04. 2013 [cit. 2013-04-27]. Dostupné z <https://apl.cnb.cz/apljerrsdad/JERRS.WEB24.SUBJECTS_COUNTS_2>.
20. ČESKÁ POJIŠŤOVNA a. s., © 2013b. Pojištění majetku. *Česká pojišťovna a.s.* [online]. [cit. 2013-03-29]. Dostupné z: <<https://online.ceskapojistovna.cz/pojisteni-majetku?vstup>>.
21. ČESKÁ POJIŠŤOVNA a. s., © 2013a. Profil. *Česká pojišťovna a. s.* [online]. [cit. 2012-11-10]. Dostupné z: <<http://www.ceskapojistovna.cz/profil>>.
22. ČSOB POJIŠŤOVNA, a. s., člen holdingu ČSOB, © 2013. O pojišťovně. *ČSOB Pojišťovna, a. s., člen holdingu ČSOB* [online]. [cit. 2012-11-10]. Dostupné z: <<http://www.csobpoj.cz/cs/o-spolecnosti/Stranky/o-spolecnosti.aspx>>.
23. GEMBALOVÁ, Alena, 2010. Pojištění a povodňové oblasti: Kde nás pojistí a kde již ne. *Dům a zahrada.cz* [online]. 7. 7. 2010 [cit. 2013-01-18]. Dostupné z: <<http://www.dumazahrada.cz/stavba-rekonstrukce/penize-pravo/2010/7/7/pojisteni-a-povodnove-oblasti-kde-nas-pojisti-a-kde-jiz-ne>>.

24. GENERALI POJIŠŤOVNA a.s., © 2013a. O Generali. *Generali Pojišťovna a.s.* [online]. [cit. 2012-11-10]. Dostupné z: <<http://www.generali.cz/stranky/o-general>>.
25. GENERALI POJIŠŤOVNA a.s., © 2013b. Pojištění majetku online. *Generali Pojišťovna a.s.* [online]. [cit. 2013-03-29]. Dostupné z: <<https://www.generali.cz/portal/online/ivario.nsf/step01>>.
26. KOOPERATIVA POJIŠŤOVNA, a.s., VIG, © 2009. Nabídka pojištění. *Kooperativa pojišťovna, a.s., VIG* [online]. [cit. 2013-03-29]. Dostupné z: <<https://poji.koop.cz/Nemovitosti/>>.
27. KOOPERATIVA POJIŠŤOVNA, a.s., VIG, © 2013. O nás. *Kooperativa pojišťovna, a.s., VIG* [online]. [cit. 2012-11-10]. Dostupné z: <<http://www.koop.cz/o-nas>>.
28. Mapy.cz, © 2011: [Francova Lhota a okolí]. [online]. 1 : 200 000. Praha: Seznam a.s., [cit. 2013-03-03]. Dostupné z: <http://mapy.cz/#x=18.112556&y=49.191927&z=11&t=s&q=Francova%2520Lhota%252037&qp=10.573905_48.452213_20.302712_50.977361_6&d=addr_10658318_0_1>.

Právní předpisy

29. Česko, 1992. Zákon č. 344 ze dne 7. května 1992: o katastru nemovitostí České republiky. In: *Sbírka zákonů České republiky*. Dostupné z: <<http://portal.gov.cz/app/zakony/zakonPar.jsp?page=2&idBiblio=40068&recShow=35&fulltext=&nr=344~2F1992&part=&name=&rpp=15#parCnt>>.
30. Česko, 1999. Zákon č. 363 ze dne 21. prosince 1999: o pojišťovnictví. In: *Sbírka zákonů České republiky*. Dostupné z: <business.center.cz/business/pravo/zakony/pojistovnictvi/cast1h1.aspx#par2>.
31. Česko, 2004. Zákon č. 37 ze dne 17. prosince 2003: o pojistné smlouvě a o změně souvisejících zákonů. In: *Sbírka zákonů České republiky*. Dostupné z: <business.center.cz/business/pravo/zakony/pojistna_smlouva/cast1h1.aspx>.

Články v periodiku

32. MARCELA, Kotyrová, 2013. Rizik ohrožujících náš majetek je celá řada. *MF DNES*. 26. 4. 2013, roč. 24, č. 98, s. 2.

33. ROTKOVSKÝ, Martin, 2013. Aktualizované povodňové mapy zpřesnily rizika. *MF DNES*. 26. 4. 2013, roč. 24, č. 98, s. 4.

Nabídky pojistných smluv

34. ALLIANZ POJIŠŤOVNA, a.s., 2013. *Nabídka pojištění věcí a jiného majetku a odpovědnosti za škody občanů*. Vsetín, 25. 1. 2013.
35. ČESKÁ POJIŠŤOVNA a. s., 2013. *Návrh na uzavření pojistné smlouvy: Pojištění majetku a odpovědnosti občanů*. Zlín, 15. 3. 2013.
36. ČSOB POJIŠŤOVNA, a. s., člen holdingu ČSOB, 2013. *Cenová nabídka: pojištění DOMOV EXPRES*. Vsetín, 5. 2. 2013.
37. GENERALI POJIŠŤOVNA a.s., 2013. *Nabídka pojištění Bydlení: Rodinný dům*. Vsetín, 2. 2. 2013.
38. KOOPERATIVA POJIŠŤOVNA, a.s., VIG, 2013. *Nabídka pojištění podle produktu ver. RD7: pojištění rodinného domu*. Valašské Meziříčí, 3. 2. 2013.

Pojistné podmínky pojišťoven

39. ALLIANZ POJIŠŤOVNA, a.s., 2011. *Pojistné podmínky pro pojištění trvale obývaných objektů: Pojištění věcí a jiného majetku a pojištění odpovědnosti za škodu občanů*. Praha. Dostupné z: <<http://www.allianz.cz/download.php?FNAME=1316497843.upl&ANAME=PP-trvale-2011.pdf>>.
40. ČESKÁ POJIŠŤOVNA a. s., 2012. *Pojistné podmínky pro pojištění majetku a osob: Pojištění DOMOVA*. Praha. Dostupné z: <<http://www.ceskapojistovna.cz/documents/10262/50012/Vseobecne-a-doplnkove-pojistne-podminky.pdf>>.
41. ČSOB POJIŠŤOVNA, a. s., člen holdingu ČSOB, 2010. *Všeobecné pojistné podmínky: Pojištění majetku a odpovědnosti*. Pardubice. Dostupné z: <http://www.pojisteni.com/userfiles/file/pojisteni-domacnosti/CSOB_vpp.pdf>.
42. GENERALI POJIŠŤOVNA a.s., 2006. *Pojistné podmínky pro pojištění rodinných domů a bytových jednotek*. Praha. Dostupné z: <http://www.generali.cz/soubory/8DQKNR/VPP_M_2010_01.pdf>.
43. KOOPERATIVA POJIŠŤOVNA, a.s., VIG, 2012. *Všeobecné pojistné podmínky pro pojištění majetku a odpovědnosti občanů*. Praha. Dostupné z: <http://www.koop.cz/data/files/file_27_GENERAL.pdf>

Seznam zkratek

a. s.	akciová společnost
č.	číslo
ČR	Česká republika
kol.	kolektiv
max.	maximálně
mil.	milion, milióny
min.	minimálně
mld.	miliarda, miliardy
PR	první riziko
RD	rodinný dům
Sb.	sbírka
s. r. o.	společnost s ručením omezeným
Tab.	tabulka
tis.	tisíc, tisíce
VIG	Vienna Insurance Group

Seznam tabulek

Tabulka č. 3.1: Předepsané pojistné a podíly na pojistném trhu v roce 2011

Tabulka č. 3.2: Rozdělení ostatních objektů rodinného domu

Tabulka č. 3.3: Roční pojistné z pojistné částky a z ostatních objektů u Kooperativy

Tabulka č. 3.4: Roční pojistné z pojistné částky a z ostatních objektů u České pojišťovny

Tabulka č. 3.5: Roční pojistné z pojistné částky a z ostatních objektů u Allianz

Tabulka č. 3.6: Roční pojistné z pojistné částky a z ostatních objektů u Generali

Tabulka č. 3.7: Roční pojistné z pojistné částky a z ostatních objektů u ČSOB

Tabulka č. 4.1: Celkové zhodnocení pojišťoven dle společných parametrů a stanovení vah

Tabulka č. 4.2: Zhodnocení jednotlivých pojistných nebezpečí

Tabulka č. 4.3: Limity pojistného plnění

Tabulka č. 4.4: Zhodnocení pojištění skel

Tabulka č. 4.5: Celkové zhodnocení pojišťoven dle společných parametrů po přepočtu vah

Tabulka č. 4.6: Vyhodnocení nabídky online dle zvolených parametrů

Tabulka č. 4.7: Vyhodnocení kritérií dle klientského komfortu

Seznam grafů

Graf č. 2.1: Vývoj počtu pojišťoven z hlediska zaměření jejich činnosti na pojistném trhu

Graf č. 4.1: Srovnání celkového ročního pojistného před slevami a po slevách

Graf č. 4.2: Zhodnocení pojistného online přes internet a dle nabídky z přepážky

Prohlášení o využití výsledků bakalářské práce

Prohlašuji, že

- jsem byla seznámena s tím, že na mou bakalářskou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb. – autorský zákon, zejména § 35 – užití díla v rámci občanských a náboženských obřadů, v rámci školních představení a užití díla školního a § 60 – školní dílo;
- beru na vědomí, že Vysoká škola báňská – Technická univerzita Ostrava (dále jen VŠB-TUO) má právo nevýdělečně, ke své vnitřní potřebě, diplomovou práci užít (§ 35 odst. 3);
- souhlasím s tím, že bakalářská práce bude v elektronické podobě archivována v Ústřední knihovně VŠB-TUO a jeden výtisk bude uložen u vedoucího bakalářské práce. Souhlasím s tím, že bibliografické údaje o bakalářské práci budou zveřejněny v informačním systému VŠB-TUO;
- bylo sjednáno, že s VŠB-TUO, v případě zájmu z její strany, uzavřu licenční smlouvu s oprávněním užít dílo v rozsahu § 12 odst. 4 autorského zákona;
- bylo sjednáno, že užít své dílo, bakalářskou práci, nebo poskytnout licenci k jejímu využití mohu jen se souhlasem VŠB-TUO, která je oprávněna v takovém případě ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které byly VŠB-TUO na vytvoření díla vynaloženy (až do jejich skutečné výše).

Ve Valašském Meziříčí dne 10. května 2013



.....
Markéta Řepová

Seznam příloh

Příloha č. 1: Fotografie pojišťovaného rodinného domu

Příloha č. 2: Poloha Francovy Lhoty, místa pojištění rodinného domu

Příloha č. 3: Organizační struktura Kooperativy

Příloha č. 4: Varianty pojištění dle pojistných nebezpečí u Kooperativy

Příloha č. 5: Varianty pojištění dle pojistných nebezpečí u České pojišťovny

Příloha č. 6: Varianty pojištění dle pojistných nebezpečí u Allianz

Příloha č. 7: Varianty pojištění dle pojistných nebezpečí u Generali

Příloha č. 8: Varianty pojištění dle pojistných nebezpečí u ČSOB

Příloha č. 9: Varianty pojištění odpovědnosti za škodu u Allianz

Příloha č. 10: Pojistné z pojistné částky RD a z ostatních objektů z nabídky z přepážky

Příloha č. 11: Pojistné z pojistné částky RD a z ostatních objektů z nabídky online

Příloha č. 12: Celkové roční pojistné před slevami z nabídky z přepážky

Příloha č. 13: Celkové roční pojistné před slevami z nabídky online

Příloha č. 14: Celkové roční pojistné z nabídky z přepážky

Příloha č. 15: Celkové roční pojistné z nabídky online

Příloha č. 16: Nabídka pojištění od Kooperativy

Příloha č. 17: Nabídka pojištění od České pojišťovny

Příloha č. 18: Nabídka pojištění od Allianz

Příloha č. 19: Nabídka pojištění od Generali

Příloha č. 20: Nabídka pojištění od ČSOB

Příloha č. 21: Pojištění online přes internet u Kooperativy

Příloha č. 22: Pojištění online přes internet u České pojišťovny

Příloha č. 23: Pojištění online přes internet u Allianz

Příloha č. 24: Pojištění online přes internet u Generali

Příloha č. 25: Povodňová mapa pojištěného rodinného domu